

Spelplanen i Bemötandespelet med 200 frågekort inom områdena stress, feedback, konflikter och problem, men också om hur samspelet mellan arbetskamraterna fungerar och hur de ska lära känna varandra på ett djupare plan. Här spelar Annika Antonsson, Eva Johansson, Marianne Inberg och Rani Hultman.

Hur agerar du under stress? Hur bemöter du en medarbetare som mår dåligt? Marianne Inberg, chef på Äsperöds äldreboende och hennes personal fick testa sig själva.

TEXT HELENA MUNTHER  
FOTO ANNA-LENA LUNDQVIST

**D**e är sju ur personalen som har bänkats sig runt ett bord på arbetsplatsträffen. Marianne Inberg har plockat fram spelplanen och de tillhörande korten som snart ska få dem att humma och fundera. Hur hanterar vi egentligen olika situationer?

Marianne Inberg är spelledare. Frågorna handlar om egenskaper, förhållningssätt och beteenden inom områdena stress, feedback, konflikter och problem, men också hur samspelet mellan arbetskamraterna fungerar och för att de ska lära känna varandra på ett djupare plan. De turas om att läsa frågorna.

Stress är ett ämne som engagerar personalen. Frågan handlar om hur stressen på jobbet påverkar bemötandet av kunderna eller hyresgästerna?

- Jag tror de märker på kroppspråket, man är inte mer än människa, säger Rani Hultman.

- Men ibland tar det inte längre tid att ta ett djupt andetag och gå in med lugn i kroppen, fyller Annika Antonsson i.

Sedan följer en diskussion om graden av proffsighet. Margareta Knifsund anser att stressen kan vara svårare att hantera om den kommer från jobbet än om den kommer hemifrån.

**fakta** ▶ Spelet

Frågekategorier i spelet om bemötande mellan arbetskamrater.

- Samspel mellan arbetskamrater.
- Gruppens funktion.
- Lära känna varandra.
- Stress på jobbet.
- Ge och ta emot feedback.
- Problem och konflikter i gruppen.

# SAMSPELET GER ETT BÄTTRE BEMÖTANDE



Marianne Inberg, chef på Åsperöds äldreboende, tycker Bemötandespelet är "kanonbra", det leder till reflektion och skapar förståelse för varandras olika tänkesätt.

► En annan fråga handlar om baktaleri: Vad tycker du om baktaleri och hur aktiv är du?  
 – Ibland kan man behöva ett bollplank, ett annat synsätt, om man undrar om det är jag som överreagerar i den här situationen. Vi jobbar så tätt ihop att man ibland måste ventileras, det behöver inte vara elakt menat, säger Marianne Persson och får medhåll av Annika Antonsson:  
 – Ja, vi är ju alla olika, man kan inte samsas med alla.

**Marianne Inberg** tycker spelet är "kanonbra", ett riktigt "tänka-till-spel".  
 – Den här gruppen fungerar väl, men när vi spelade med en annan grupp där samspe-

## ■ När vi spelade med en annan grupp där samspelet behöver förbättras, då blev det lite mer obekvämt och mer diskussioner.

let behöver förbättras, då blev det lite mer obekvämt och mer diskussioner. Spelet är nog mer användbart i en sådan grupp, säger Marianne Inberg.  
 Ändå anser hon det vara bra för alla att få reflektera då och då. Därför kommer de att spela spelet fler gånger.

– Vår chef har köpt in flera spel och vi kan skriva upp oss på en lista via datorn när vi vill

låna dem, så de går runt i vår organisation på särskilda boenden.

Hon tror att reflekterandet kan få medarbetarna att förstå varandra bättre, vilket kan göra det lättare att ta hänsyn.

Samspelet i gruppen är viktigt för hur bemötandet fungerar.

– Det är a och o i vårt jobb. Om någon har ett tråkigt bemötande är det nödvändigt att



Spelet är roligt också. Här med Marianne Inberg och Rani Hultman.



tänka över varför det inte är bra. Spelet är en hjälp att tänka efter.

**Ibland har hon** samlat ihop personalgruppen om något varit problematiskt till exempel runt en krävande hyresgäst.

– Då måste vi bemöta lika och pratar därför om hur man ska leverera budskapet och i vilken ton man pratar.

Det har även hänt att hon fått prata bemötande med enskilda.

– Det måste göras, men det är inte roligt. Det bästa är då man ser att personalen själva tar hand om och löser situationerna som uppstår. Det är inte ofta jag blir inblandad längre. ■

**Annika Antonsson** läser upp en fråga som de andra ska svara på



# VERKTYG FÖR REFLEKTION

**Allt fler arbetsplatser har börjat spela om sitt bemötande. En del för att få begrunda sitt bemötande. Andra för att komma till rätta med en konflikt eller ett problem på arbetsplatsen. Katarina Weiner Thordarson skapade Bemötandespelet som ett verktyg för reflektion och utveckling av kvalitetsarbetet.**

Att ta människor på rätt sätt och få dem att känna sig väl bemötta kommer inte av sig själv.

– Men genom att reflektera och träna medvetet kan alla bli bättre, säger Katarina Weiner Thordarson.

Utgångspunkten är att det externa bemötandet påverkas av det interna. Därför är det viktigt anser hon, att inte bara reflektera över det externa bemötandet gentemot kunder eller klienter utan även över hur arbetsmiljön är internt, mellan arbetskamrater.

**Katarina Weiner Thordarson** har en bakgrund inom vård och pedagogik och har arbetat med kompetensutveckling sedan 1984. Sin långa erfarenhet har hon samlat ihop i tre böcker om samtal och bemötande. Och nu har hon även utformat tre spel om bemötande. Ett spel som kan spelas mellan chefer, ett mellan arbetskamrater och ett om relationen anställda och kunder.

Hon anser att det är särskilt viktigt hur chefer bemöter sina medarbetare eftersom de fungerar som förebild för vad som är tillåtet på jobbet. Är det tillåtet att baktala, manipulera och konkurrera med sina kollegor så kommer det troligen att förekomma.

På flera arbetsplatser som haft problem med konflikter har Katarina Weiner Thordarson

kommit in som konsult och då använt sig av Bemötandespelet som verktyg.

– Om det handlar om att medarbetare pratar skit, baktalar, anser sig vara specialist utan att vara det, är självvisk eller betar sig otrevligt gentemot kollegor eller kunder så går det att komma till rätta med det genom att spela.

**Men om konflikten** handlar om revir, att vissa inte accepterar att andra har ett visst mandat, högre kompetens eller ansvarsområden går det inte spela bort. – Det måste man klara ut med tydligare mandat och organisation.

De tips hon ger inför spelet är att vara tydlig med syftet,

exempelvis säga att man spelar för att vissa bemötanden fungerar sämre och att det därför finns behov av att prata om det. Dessutom är det

bra att sortera bort inaktuella eller olämpliga kort.

– Om det till exempel inte förekommer mobbning behöver frågan om mobbning inte vara med. Och om det är en alltför känslig fråga som spelledaren inte klarar av att hantera och leda diskussioner kring kan det vara lämpligt att ta bort sådana kort.

**Och om chefen** själv är inblandad i konflikten bör denne inte vara spelledare. Då kan det vara bra att ta hjälp av HR-avdelningen. Katarina Weiner Thordarsons bok *Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet* finns som komplement till spelet och kan vara behjälpligt för spelledaren. ■

TEXT HELENA MUNTHE