



Katarina Weiner Thordarson har utvecklat tre spel för personalgrupper som vill arbeta med sitt bemötande.
Foto: Richard Holmberg

Kyrkans Tidning 2012 nr 11

Spel som vägledning till bra bemötande

Publicerad 2012-03-15

I vårt anti-auktoritära samhälle ställs allt hårdare krav på god service. Bemötande har blivit mer komplicerat. I boken Professionellt bemötande ger Katarina Weiner Thordarson erfarna och handfasta råd.

Katarina Weiner Thordarson, författare till boken Professionellt bemötande, har lång erfarenhet av att arbeta med bemötandefrågor och utbildning av offentligt anställda.

– Ja, det är närmare 30 år nu, intygar hon när vi möts på Kyrkans Tidnings redaktion. Hon började sin karriär som sjuksköterska med inriktning mot psykiatri, gick vidare till chefspositioner inom sitt specialismråde. Och genom åren har hon hållit i ett stort antal personalutbildningar och allt mer kommit att intressera sig för bemötandefrågor.

Vi diskuterar de ökade krav som ställs på bemötande i en tid då medborgarna är väl pålästa, ifrågasätter och kräver sina rättigheter. Människor överklagar myndighetsbeslut, sjukvårdsanställda blir anmälda för felaktig behandling och föräldrar anklagar lärare för att ha gett barnen för låga betyg.

Men är det inte bra att vi inte längre niger och bockar för samhällets auktoriteter?

Visst är det så, säger Katarina Weiner Thordarson, men hon tycker samtidigt att ”pendeln har slagit alltför långt åt andra hållet”. Och en negativ del i detta är att offentliganställda allt oftare utsätts för hot och våld. Länsstyrelsens handläggare som ska rapportera vanvård av djur, socialsekreterare, räddningstjänstpersonal och vårdpersonal är exempel på utsatta yrkesgrupper.

Vad tycker de myndighetspersoner, sjuksköterskor, receptionister med flera som du möter är svårast att hantera?

– Bemötandet av aggressiva personer, psykiskt labila och drogpåverkade, svarar Katarina Weiner Thordarson utan att tveka.

Och vad ger du för råd i mötet med personer som är psykiskt sjuka?

Katarina Weiner Thordarson vill först framhålla att hon månar om att psykiskt sjuka ska bemötas med värdighet. Men det är också viktigt att personalen är medveten om riskerna i arbetet och till exempel vet om att psykiskt sjuka har ett stort behov av integritet.

– Om du var psykiskt labil skulle jag inte ha placerat min stol så nära din, säger hon och drar stolen ett par meter bort. Att vara en bit ifrån gör det lättare att iaktta humörsvängningar och förändringar i kroppspråk, säger hon. Det gör också att du har försprång om du måste fly ur ett rum.

Katarina Weiner Thordarson betonar också att man måste vara aktsam på att kontakten inte bryts med patienten – att han eller hon blir för innesluten i sig själv och inte är längre är nåbar.

– Prata inte för fort, snabba kast i rörelsemönstret kan också vara skrämmande för en person med ångest eller en person som är psykotisk. Själv pratar jag väldigt fort, men det jobbar jag med, säger hon.

Jag berättar att en av sakerna som jag fastnade för i hennes bok är det hon skriver om värdegrund. Att de fina orden måste göras konkreta. Formuleringar om empatiskt förhållningssätt behöver till exempel matchas med handfasta regler om att hälsa på morgonen, att ringa upp inom en viss tid eller att inte låta mästrande i kontakten med patienten.

Hennes konkreta arbetssätt för oss naturligt in på de tre spelen som hon utvecklat och som är knutna till boken Professionellt bemötande.

Katarina Weiner Thordarson plockar fram frågespelen ur resväskan som hon har med sig. Ett är inriktat på bemötandet av kunden eller patienten, och det är det som flest arbetsplatser vill jobba med – relationerna utåt. Ett annat spel handlar om bemötandet mellan arbetskamrater. Och det tredje om bemötandet mellan chef och anställd liksom kontakten mellan olika chefer.

Spelen består av ett stort antal frågekort och meningen är att man ska turas om att ställa, respektive svara på frågor.

På ett av korten i högen står det exempelvis: Har du lagt märke till om det förekommer ett nonchalant bemötande på den här arbetsplatsen. Har du själv någon gång varit nonchalant?

Tid för självreflektion med andra ord. Och man får gärna vara lite taktisk, säger Katarina Weiner Thordarson och exempelvis rikta frågor om bemötande i stressade situationer till personer som låter sin frustration gå ut över andra.

– Det blir ett lustfullt sätt att arbeta med svåra frågor, de flesta människor tycker det är roligt med spel, trots att det är vuxna som spelar så sitter alla och hoppas få svara på nästa fråga, säger hon.

Men det gäller att ta det försiktigt, man ska inte underskatta gruppdynamik. Det finns frågor som är inriktade på att lära känna varandra som kan vara en bra start, säger hon. Först senare kan man komma in på eventuella problem.

Katarina Weiner Thordarson råder också grupper att ha en spelledare, en erfaren chef eller någon som är specialiserad på personalfrågor, som övervakar processen och säger stopp om det blir övertramp.

– När jag har suttit som samtalsledare i grupper med problem har jag fått vara lite polis. De dominanta vill gärna ta över och svara på alla frågor, även de som ställs till andra speldeltagare. Katarina Weiner Thordarson berättar att hon har använt spelet för att hantera arbetsplatskonflikter och att svårigheterna ibland har lösts under spelets gång. Tack vare att människor får en större förståelse för sitt eget agerande, säger hon.

Några frågor från spelen som ramar in hennes tankegångar är till exempel: Vad i ditt beteende skulle du vilja ändra på? Vilka regler finns idag för hur ni ska kommunicera med varandra i den här gruppen? Vilka regler tycker du borde finnas?

Men även om hon utvecklat tre spel så hör de tydligt ihop.

– Ja, har man inte ett bra internt bemötande så är man sannolikt inte trevlig utåt heller. Det hänger ihop, det bekräftar forskningen också.

En positiv konsekvens som hon till slut lyfter fram med spelen är att arbetsgruppen är med och tar ansvar för arbetsklimatet.

Det går inte att skylla allt på chefen eller konsulten, gruppen lär sig att härbärgera sina egna konflikter.

Att fundera över

Vad är skillnaden mellan att vara pedagogisk och att uppfostra en kund?

Har det hänt att du inte har hälsat på en arbetskamrat i den här gruppen? Vilka konsekvenser tror du att det kan få om man inte hälsar på varandra?

Vad kan man inte prata om i gruppen?

På vilket sätt är bemötande en strategisk fråga för chefen?

Frågorna är hämtade från Katarina Weiner Thordarsons frågespel.

Med hjälp av kortspel får anställda träna på att reflektera över hur de bemöter kunder och arbetskamrater.

Skriven av Yashmin Singh

Gör testet: Test av Bemötandestil

Är du social, noggrann, uttrycksfull eller rättfram?

Testa vilken bemötandestil du har i testet som du kan ladda ned som pdf i rutan ovan