

Spelinstruktioner - Bemötandespelet

Tre spel om bemötande - 600 frågekort

Upplev ett kul sätt att påverka det interna och externa bemötandet till kunder och kollegor.

Spel om internt och externt bemötande

Spel 1 Bemötande anställd – kund, 200 kort

Spel 2 Bemötande mellan arbetskamrater, 200 kort

Spel 3 Bemötande chef-chef, chef-medarbetare, 200 kort (slutsålt på förlaget)

Spelledaren

Spelledaren kan vara chef, HR, utbildningsledare, pedagog eller liknande. Spelledaren deltar inte själv i spelet utan inleder och avslutar varje spelomgång. Vid gruppprocesser är spelledaren mer aktiv.

Spelplanen

Planen har en funktion att hålla korten samlade. Spelledaren vill undvika att kort sprids ut över bordet så att frågekategorier blandas ihop, vilket skulle ge ett merarbete efteråt.

Tärningen

Denna avgör vem som får dra det första kortet och ställa den första frågan.

Frågekorten

Det finns 200 frågekort i olika frågekategorier i varje spel förpackning. Alla kort behöver inte användas. Ta bort kort som inte är aktuella för din verksamhet. Lägg korten på spelplanen i högar i de olika frågekategorierna. Flytta spelplanen med kort till den person som ska dra första kortet. Den som drar ett kort svarar inte själv på frågan, utan väljer vem han/hon vill ställa frågan till. Kanske till den person i gruppen som:

- Är mycket skicklig på det frågan tar upp/är en förebild för andra
- Kan bli bättre på eller behöver utveckla sitt bemötande

Spelets avslutning

I förpackningen finns ett formulär för dokumentation. Detta kan kopieras. Uppmana deltagarna att skriva ned frågor under spelets gång, som de vill fortsätta diskutera. Spelledaren bedömer om gruppen ska diskutera dessa direkt efter spelet eller vid ett senare tillfälle. Frågorna kan handla om kort- och långsiktiga problem och kan användas som ett underlag i kvalitets- och värdegrundsarbetet av det interna och externa bemötandet.



Bemötandespelet upplaga 2 Komlitt förlag i samarbete med SKL Kommentus. Samma spel – nytt utseende

Vem vinner – vem får medaljen

Spelledaren ber deltagarna tänka på/anteckna vem i gruppen de tyckte gav ett bra svar, tillförde något nytt, lyfte frågan, bidrog med ny kunskap. Spelledaren frågar vilka namn deltagarna noterar. Den person som fått sitt namn nämnt av flest personer, vinner spelet och får en medalj. Medaljen kan dock inte behållas eftersom den ingår i spelet och ska kunna användas vid fler speltillfällen.

Bemötandepreis – Belöna goda förebilder

Vilka beteenden ökar förtroendet för verksamheten? På liknande sätt som man kan glädjas av att få ett Bemötandepreis, kan man glädjas över att vinna en medalj i ett Bemötandespel.



Bemötandespelet upplaga 1 SKL Kommentus förlag

Bemötandeboken Professionellt bemötande

uppl. 5, 2019. Få alla bemötandeverktyg och 60 autentiska exempel från olika verksamheter

KÖP här: Komlitt, Adlibris, Bokus.

Läs recensioner http://www.weiner-t.com/Recensioner_Bemotandespelet.pdf