

# 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-anställd, utbildningsledare, pedagog eller liknande.

Spelledaren deltar inte själv i spelet utan inleder och avslutar varje spelomgång. Om det uppstår gruppprocesser är spelledaren mer aktiv.

### Spelplanen

Planen har en funktion att hålla korten samlade. Som spelledare vill man undvika att kort sprids ut över bordet och att frågekategorierna blandas ihop vilket skulle ge ett merarbete efteråt.

### Tärningen

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

### Frågekorten

Det finns 200 frågekort i olika frågekategorier i varje spelförpackning. Alla kort behöver inte användas, ta bort kort som inte är aktuella för er verksamhet. Lägg korten på spelplanen i högar efter de olika frågekategorierna. Flytta hela 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 eller hon vill ställa frågan till. Alternativ:

- Den person i gruppen som är *mycket bra* på det frågan tar upp
- Den person i gruppen som *kan bli bättre* på eller behöver utveckla sitt bemötande

### Spelets avslutning

I förpackningen finns ett formulär för dokumentation. Spelledaren ber deltagarna 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. Frågorna kan fungera som underlag i verksamhetens kvalitetsutveckling av det interna och externa bemötandet.



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

### Vem vinner – vem får medaljen

Spelledaren frågar vem i gruppen som gav ett bra svar, tillförde något nytt, lyfte frågan, bidrog med ny kunskap. Deltagarna noterar namnet på den personen. Spelledaren frågar vilka namn deltagarna skrivit. Den person som fått sitt namn nämnt av flest personer, vinner spelet och får en medalj. Medaljen får dock inte behållas eftersom den ingår i spelet och ska kunna användas fler gånger.

### Bemötandepreis – Belöna goda förebilder

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



Bemötandespelet uppl. 1 SKL Kommentus förlag

**Bemötandeboken Professionellt bemötande** uppl. 5, 2019. Få alla bemötandeverktyg plus 60 autentiska exempel.

KÖP här: Komlitt, Adlibris, Bokus.

Läs recensioner [http://www.weiner-t.com/Recensioner\\_Bemotandespelet.pdf](http://www.weiner-t.com/Recensioner_Bemotandespelet.pdf)