

Spelinstruktioner - Bemötandespelet

Tre spel om bemötande - 600 frågekort

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

Spelledaren

Spelledaren kan vara chef, HR-konsult, utbildningsledare, pedagog eller liknande. Spelledaren deltar inte själv i spelet utan inleder och avslutar varje spelomgång. Om det uppstår grupprocesser är spelledaren mer aktiv.

Spelplanen

Denna 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. Frågan kan ställas till:

- 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

Frågekategorier i spel 1, 2 och 3

Spel 1: Bemötande anställd – kund

Spel 2: Bemötande mellan arbetskamrater

Spel 3: Bemötande chef-chef, chef-medarbetare

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 bemötandet.



Vem vinner – vem får medaljen

Spelledaren frågar: vem i gruppen gav ett bra svar? Vem tillförde något nytt? Vem lyfte frågan? Vem 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 då den ingår i spelet och ska kunna användas vid fler speltillfällen. Vinner gör den med god kunskap och motivation att dela med sig och kan förklara.

Bemötandepreis – Belöna goda förebilder

Vilka beteenden ökar förtroendet för verksamheten?

Två metoder att öka/förstärka beteenden är:

Tillför något positivt (som personen uppskattar) tex en medalj eller att ta bort något negativt.

Två metoder att minska/försvaga beteenden är: Lägg till något negativt eller ta bort något positivt (som personen uppskattar)

Bemötandespelet uppl. 3, 2016 nytt utseende



NU Boken Professionellt bemötande upplaga 4

Läs om Bemötandespelet på www.weiner-t.com

KÖP Bemötandespelet på Komlitt, Adlibris, Bokus

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