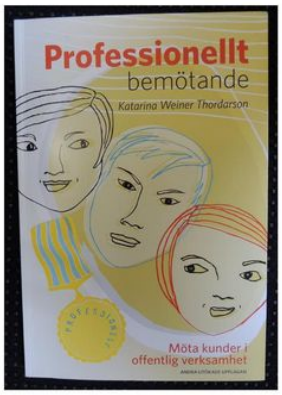
Svensk sjuksköterskeförening, Handledning i omvårdnad
Medlemsbladet 2013-1, sida 17

Bemötandespel ger handledning



Jag skulle vilja ge ett tips till alla yrkesmässiga handledare: SKL (Sveriges kommuner och landsting) har producerat tre Bemötandespel som är värda att använda:

1. Bemötande mellan anställd och kund.
2. Bemötande mellan medarbetare.
3. Bemötande mellan medarbetare och chef.

Spelplan och frågor

Bemötandespelen består av en spelplan och frågekort för reflektioner kring olika bemötandesituationer. Reglerna till spelet passar inte i sin helhet i en handledningsgrupp. Jag har enbart använt frågekorten och de har gett mycket i grupperna. Av de tre olika spelen har jag använt ”Bemötande mellan anställd och kund” och ”Bemötande mellan medarbetare”.

Jag har valt ut cirka 40 frågor av de över hundra som finns i spelet. Gruppdeltagarna får dra ett kort och reflektera kring frågan. Hela gruppen får sen delge sina tankar. Frågorna är indelade i olika kategorier och kan till exempel vara ”Vilket ansvar tycker du att en kollega har som ser en arbetskamrat ge ett dåligt bemötande?” eller ”Hur gör du för att bryta ett aggressivt beteende hos en kund?”

Empati och förståelse

Frågorna får verkligen deltagarna att reflektera och fördjupa sig kring sin egen och andras arbetssituation. Det kan vara bemötandefrågor som de inte själva ställts inför utan de får sätta sig in i andras situation och på det sättet vidga sin empati och förståelse. Diskussionerna skapar nya kreativa lösningar kring bemötande och på så sätt får vi fram ny kunskap och ökad förståelse inför olika situationer, tankar och känslor.

Själv arbetar jag som Värdegrundsinspiratör och använder mig av dessa frågekort även där. Ett tips är att använda dem vid utvecklingsdagar eller arbetsplatsträffar. Jag har till exempel gjort en Power Point-bild med ”veckans värdegrundsfråga” till en arbetsplatsträff med en fråga ur SKLs Bemötandespel. Samtalet har fått fart!

Som reflekterande team

Om det är en stor grupp som deltar på en utvecklingsdag kan man dela gruppen, på samma sätt som man gör vid Reflekterande team. En grupp sitter i mitten och samtalar utifrån de frågor de får i Bemötandespelet. De övriga sitter runt/bredvid och får sedan reflektera över helheten och vad de tagit med sig.

Testa gärna och lycka till!

Inger Runevad, Varberg