

# Recensioner Bemötandespelet – SKL Kommentus och Komlitt förlag

## Tre spel om internt och externt bemötande

Upplaga 2 Komlitt förlag 2014, i samarbete med  
SKL Kommentus förlag

Upplaga 1 SKL Kommentus förlag 2009



### Äsperöds äldreboende

Marianne Inberg chef: Spelet är ”kanonbra”, ett riktigt ”tänka-till-spel”....Den här gruppen fungerar väl, men när vi spelade med en annan grupp där samspelet behöver förbättras, då blev det lite mer obekvämt och mer diskussioner. Spelet är nog mer användbart i en sådan grupp, säger Marianne Inberg. Ändå anser hon det vara bra för alla att få reflektera då och då. Därför kommer de att spela spelet fler gånger.... Vår chef har köpt in flera spel och vi kan skriva upp oss på en lista via datorn när vi vill låna dem, så de går runt i vår organisation på särskilda boenden. Hon tror att reflekterandet kan få medarbetarna att förstå varandra bättre, vilket kan göra det lättare att ta hänsyn.

### Lycksele tingsrätt

Erik Sundström, lagman: - Med bemötandespelet får vi många bra och nyttiga samtal där vi reflekterar över vårt interna och externa bemötande. Vi har fått in flera förslag till förbättringar i vår verksamhet tack vare en konstruktiv dialog. När man ser sig själv i en bemötandesituation blir man bättre på att kommunicera med sin omvärld. Hos oss står spelen i köket och det händer ganska ofta att vi tar några kort till fikat! ”

### Malmö stad: Arbetsplatser fria från trakasserier

Gatukontoret har under året använt sig av Bemötandespelet som är ett dialogverktyg om gruppkommunikation och medarbetarskap.

### Svensk sjuksköterskeförening:Handledning i omvårdnad

Inger Runevad leg. sjuksköterska: Jag skulle vilja ge ett tips till alla yrkesverksamma handledare: SKL (Sveriges Kommuner och Landsting) har producerat tre Bemötandespel som är värda att använda. Bemötande mellan anställd och kund, Bemötande mellan medarbetare, Bemötande mellan medarbetare och chef. Självt arbetar jag som värdegrundsinspiratör och använder mig av dessa frågekort även där. Ett tips är att använda dem vid utvecklingsdagar eller arbetsplatsträffar. Jag har tex gjort en Powerpoint-bild med

”Veckans värdegrundsfråga” till en APT träff med en fråga ur SKL:s Bemötandespel. Frågorna får verkligen deltagarna att reflektera och fördjupa sig kring sin egen och andras arbetsituation. Det kan vara bemötandefrågor som de inte själva ställts inför utan de får sättas 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

#### **Landstinget i Västernorrland: Vi är varandras kunder**

Ökad förståelse för service och bemötande är målet för en omfattande länsutbildning för hittills cirka 200 medarbetare och chefer inom städ, transport och fastighetsdrift. 2011 fortsätter utbildningen för övrig personal inom landstingsservice.... Sveriges Kommuner och Landsting (SKL) har tagit fram ett spel, som syftar till samtal om olika förhållningssätt. Detta användes under utbildningen för att stimulera till samtal om bland annat service... Att få en hel dag tillsammans med sina arbetskamrater för att diskutera och jämföra sina arbetsituationer var något som deltagarna uppskattade. Vid dagens slut fick samtliga med sig en uppmaning: Gör något nytt som du inte gjort tidigare med syfte att förändra bemötandet. När alla gör något kommer det att göra skillnad!

#### **Praktikertjänst, Östra vårdcentralen**

Sofia Hollenberg chef, leg. läkare: Bemötandespelets frågor går inte att svara enbart ja eller nej på. Var och en av oss fick tillfälle att rannsaka sig själv, och kritiskt granska hur det egna beteendet påverkar olika situationer.... Receptionisten Gunilla: Jag lyssnar på patienterna på ett annat sätt numera. Jag ger mig mer tid att lugnt vänta in dem och låta dem prata till punkt. Det har för det mesta en underbar verkan. Man behöver inte diskutera allt. När jag låter patienten prata av sig en liten stund så löser sig det mesta.

#### **Region Jönköping, ST-läkares Handledarutbildning**

Karin Thörne, övergripande studierektor, leg. läkare: Vi använder Bemötandespelet i specialistutbildningen av läkare. Vi använder det både i undervisningssituationen men även under middagen då vi delar ut kort med frågor som deltagarna får diskutera

#### **Kungsbacka kommun, Nämnden för Plan- och bygg**

Förvaltningen har arbetat med att öka kundfokus i alla ärenden och situationer. Alla medarbetare har spelat SKL:s bemötandespel med syftet att bygga en gemensam verktygslåda för personligt och professionellt bemötande

#### **Stockholms stad, Resursenheten KBT - teamet**

Två gånger per år lyfts bemötandefrågor på enhetens arbetsplatsträff (APT). Exempel på hur enheten arbetat med bemötande är ett Bemötandespel som användes på APT för att diskutera olika svåra situationer och hur man kan tänka kring bemötande i dessa. Exempel på frågor från Bemötandespelet är: Hur gör du för att få kommunikation att fungera med en krävande kund? Hur kan du märka om en kund är orolig eller nedstämd och hur anpassar du ditt beteende efter det? eller Vad menar du med rak kommunikation? Vad finns det för fördelar och risker med att använda rak kommunikation?

**KÖP HÄR:** Adlibris, Bokus, Komlitt förlag