

VERKTYG FÖR REFLEKTION



Spelet är roligt också. Här med Marianne Inberg och Rani Hultman.



Allt fler arbetsplatser har börjat spela om sitt bemötande. En del för att få begrunda sitt bemötande. Andra för att komma till rätta med en konflikt eller ett problem på arbetsplatsen. Katarina Weiner Thordarson skapade Bemötandespelet som ett verktyg för reflektion och utveckling av kvalitetsarbetet.

Att ta människor på rätt sätt och få dem att känna sig väl bemötta kommer inte av sig själv.

– Men genom att reflektera och träna medvetet kan alla bli bättre, säger Katarina Weiner Thordarson.

Utgångspunkten är att det externa bemötandet påverkas av det interna. Därför är det viktigt anser hon, att inte bara reflektera över det externa bemötandet gentemot kunder eller klienter utan även över hur arbetsmiljön är internt, mellan arbetskamrater.

Katarina Weiner Thordarson har en bakgrund inom vård och pedagogik och har arbetat med kompetensutveckling sedan 1984. Sin långa erfarenhet har hon samlat ihop i tre böcker om samtal och bemötande. Och nu har hon även utformat tre spel om bemötande. Ett spel som kan spelas mellan chefer, ett mellan arbetskamrater och ett om relationen anställda och kunder.

Hon anser att det är särskilt viktigt hur chefer bemöter sina medarbetare eftersom de fungerar som förebild för vad som är tillåtet på jobbet. Är det tillåtet att baktala, manipulera och konkurrera med sina kollegor så kommer det troligen att förekomma.

På flera arbetsplatser som haft problem med konflikter har Katarina Weiner Thordarson

kommit in som konsult och då använt sig av Bemötandespelet som verktyg.

– Om det handlar om att medarbetare pratar skit, baktalar, anser sig vara specialist utan att vara det, är självisk eller betar sig otrevligt gentemot kollegor eller kunder så går det att komma till rätta med det genom att spela.

Men om konflikten handlar om revir, att vissa inte accepterar att andra har ett visst mandat, högre kompetens eller ansvarsområden går det inte spela bort.

– Det måste man klara ut med tydligare mandat och organisation.

De tips hon ger inför spelet är att vara tydlig med syftet,



Katarina Weiner Thordarson

exempelvis säga att man spelar för att vissa bemötanden fungerar sämre och att det därför finns behov av att prata om det.

Dessutom är det bra att sortera bort inaktuella eller olämpliga kort.

– Om det till exempel inte förekommer mobbning behöver frågan om mobbning inte vara med. Och om det är en alltför känslig fråga som spelledaren inte klarar av att hantera och leda diskussioner kring kan det vara lämpligt att ta bort sådana kort.

Och om chefen själv är inblandad i konflikten bör denne inte vara spelledare. Då kan det vara bra att ta hjälp av HR-avdelningen. Katarina Weiner Thordarsons bok *Professionellt bemötande, möta kunder i offentlig verksamhet* finns som komplement till spelet och kan vara behjälpligt för spelledaren. ■

TEXT HELENA MUNTHE

tänka över varför det inte är bra. Spelet är en hjälp att tänka efter.

Ibland har hon samlat ihop personalgruppen om något varit problematiskt till exempel runt en krävande hyresgäst.

– Då måste vi bemöta lika och pratar därför om hur man ska leverera budskapet och i vilken ton man pratar.

Det har även hänt att hon fått prata bemötande med enskilda.

– Det måste göras, men det är inte roligt. Det bästa är då man ser att personalen själva tar hand om och löser situationerna som uppstår. Det är inte ofta jag blir inblandad längre. ■

Annika Antonsson läser upp en fråga som de andra ska svara på

