

Frågeområden i Bemötandespelet

Titel: **Bemötandespelet**. Förlag: **SKL Kommentus, 2009**
Författare: Katarina Weiner Thordarson. Läs om Katarina på www.weiner-t.com

Bemötandespelet kan bara köpas på förlaget SKL Kommentus Media

- Tel **08-709 59 90**
- Web <https://www.sklkommentus.se/Web/ProductBookAuthor.aspx?author=Katarina%20Weiner%20Thordarson>

Läs om **Spelledarutbildning** på www.weiner-t.com

Frågekategorier i Bemötandespelet



Spel 1 Bemötande mellan anställd och kund (läs andra benämningar på offentliga kunder i boken)

1. Empati och respekt
2. Förtroende och trovärdighet
3. Krävande möten och kundsituationer
4. Hot och våld

Spel 2 Bemötande mellan arbetskamrater

1. Samspel mellan arbetskamrater
2. Gruppens funktion
3. Lära känna varandra
4. Stress på jobbet
5. Ge och ta emot feedback
6. Problem och konflikter i gruppen

Spel 3 Bemötande mellan chef och anställd och mellan chefer

1. Chefens / ledningsgruppens bemötande
2. Ledningsgruppens funktion
3. Chefsrollen
4. Bemötande mellan chef och medarbetare
5. Stress i chefsrollen

Bemötandespelet syftar till att

- Påverka det **externa och interna** bemötandet till kunder och kollegor
- Erbjuder en **metod för kompetensutveckling** där kollegor lär av varandra
- Erbjuder en **rolig** form av **pedagogik** med **hög aktivitet** hos samtliga speldeltagare
- Förstärka **önskade beteenden** och **belöna** skickliga **medarbetare**
- Fungera som underlag i verksamhetens **kvalitetsarbete**