

## Rollespil "it support"

### Instruktioner til mødeleder

#### Introduktion

Med dette rollespil træner I det lærte i grundmodulet. Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "Henriette" og "Jesper," som er i konflikt med hinanden.

De deltagere, der ikke spiller en af ovenstående roller, er observatører. (se **Mødelederguide for vejledning i gruppeinddeling**).

#### Materiale

Til rollespillet er der følgende materiale

- Instruktioner til deltagerne – en til hver deltager.
- En generel beskrivelse af situationen – en til hver deltager.
- En beskrivelse af hver af de to roller.

#### Instruktioner

Du giver nedenstående instruktioner, mens alle deltagerne er samlet. Hvis I skal lave rollespil i grupper, laver du grupperne nu.

- Læs begge dokumenter op for alle.
- Giv alle deltagerne en kopi af
  - "Generel beskrivelse af situationen"
  - "Instruktioner til deltagerne"

#### Tildeling af roller

- De personer, der skal spille "Henriette" og "Jesper," behøver ikke have samme køn, alder m.v. som dem i rollespillet.
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Henriette." Giv personen rollebeskrivelse af "Henriette."
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Jesper." Giv personen rollebeskrivelsen af "Jesper."
- Resten (af gruppen) er observatører.

#### Igangsætning af rollespil

Hvis I skal lave rollespil i grupper, så gå ud i grupper nu. Sørg for at give grupperne et tidspunkt for hvornår I skal samles igen. Det skal være ca. 20-25 min. efter, at de er gået, og efter at de har læst og forstået det udelte materiale. Det er bedst at sige: "I skal være tilbage igen kl. 16.30" frem for: "I skal være tilbage om 20 min."

## Rollespil "it support" Instruktioner til deltagerne

### Vejledning til de deltagere, der skal spille "Henriette" eller "Jesper"

Det er vigtigt, at du spiller rollen så naturligt som muligt

- Start med at leve dig ind i den rolle, du har fået, ved at forestille dig, hvordan det ville være at være i situationen. Prøv at mærke efter hvordan du lige præcis ville have det i den situation.
- Prøv at genkalde dig en tilsvarende situation på arbejdet, og hvordan du havde det.
- Lad være med at overdrive når du spiller. Vær så realistisk som muligt.
- Lad være med at gøre det for svært for den anden. Hvis han/hun gør noget rigtigt i forhold til at nedtrappe konflikten, så gå med.

### Vejledning til observatørerne

Observatørerne kigger på og lægger mærke til:

- Hvad gør personerne, der medvirker til at optrappe konflikten? Hvordan kan man se det? Det er godt, hvis du kan give nogle helt konkrete eksempler. F.eks.: "Da du sukede dybt over dét, "Jesper" sagde, kunne man høre, at "Jesper" blev mere vred, for han begyndte at råbe ad dig."
- Hvad gør personerne, der medvirker til at nedtrappe konflikten? Hvordan kan man se det? Det er godt, hvis du kan give nogle helt konkrete eksempler. F.eks.: "Da du sagde, du var ked af, at du havde kaldt "Jesper" for "møgirriterende", kunne man mærke, at du mente det. Man kunne også se, at "Jesper" blev mindre vred, for han svarede helt naturligt, at han også var ked af, at han havde kaldt dig for "arrogant."

Tiden: Stop rollespillet efter 10 min.

### Vejledning - selve rollespillet

- Når "Henriette" og "Jesper" har læst deres rollebeskrivelse og lige har brugt 1 min. på at reflektere over rollen, begynder de at spille.
- Der er 10 min. til rollespillet, men konflikten må selvfølgelig gerne blive løst hurtigere!

### Vejledning - efter rollespillet

- Først skal I lige blive "jer selv" igen. Det er vigtigt, fordi man kan godt komme til at leve sig så meget ind i rollespillet, at man kan blive rigtigt vrede på hinanden, og hvis konflikten ikke blev løst i rollespillet, skal følelserne lige ud af kroppen.
- Alle rejser sig.
- Gå evt. lige udenfor og kom ind igen.
- Hils på hinanden (eller bare på et par stykker) med jeres egne navne.
- Tag en ny plads.
- Tag en runde i rækkefølgen 1) "Henriette" 2) "Jesper" eller 3) observatør(er).
- Fortæl hvordan det var. Hvad gik godt? Hvad var svært?
- Hver person tilføjer kun nyt i forhold til dét, der allerede er blevet sagt.
- Brug 5-6 min. på denne runde – undgå lange detaljerede forklaringer.

**Gå tilbage til fællesmødet, hvis I har været ude i grupper**

## Rollespil "it support"

### Generel beskrivelse af situationen

Det er morgen på kontoret, hvor vi møder Henriette. Hun kan ikke logge på sin pc. Hendes password er udløbet, fordi hun ikke har fået det skiftet i tide. Hun er nu gået ned i it-afdelingen, hvor hun møder Jesper, der er it-support-medarbejder.

Henriette forklarer situationen for Jesper, der beder Henriette om at efterlade sin pc på bordet, skrive sit brugernavn og sit gamle password ned på en gul lap, og så kan hun hente den efter frokost.

Henriette forklarer Jesper, at hun har et vigtigt møde kl. 13, som hun skal forberede, så hun kan ikke undvære sin pc hele formiddagen og tilføjer irriteret, at det da ikke kan tage 4 timer at give hende et nyt password.

Jesper svarer, at det ikke tager 4 timer, men at han altså har andre ting at lave end at rette op på fejl, som brugerne selv er skyld i. Han viser hende en lang liste af opgaver på sin skærm, som han skal lave. Han tilføjer, at det er typisk, at der er ingen, der tager de instruktioner alvorligt, som it-afdelingen sender ud. Hvis hun bare havde ændret sit password i tide, havde han ikke skullet spilde sin tid på at give hende et nyt.

Henriette svarer, at når folk ikke retter sig efter reglerne, er det nok fordi, de er tåbelige og ikke giver mening. Det kan godt være, at de skal have nogle sikkerhedsregler, men at ændre password hver 3. måned er bare for meget, og når hun skal ændre det så tit, glemmer hun det sikkert, og så skal han hjælpe hende alligevel.

Jesper svarer, at han altså ikke har tid lige nu, da han allerede er bagud.

Henriette presser på og siger, at hun ved, at Susanne fra sekretariatet fik nyt password med det samme, da hun var hernede i sidste uge. Jesper svarer, at det i hvert tilfælde ikke var hos ham.

## Rollespil "it support"

### Beskrivelse af "Henriette"

Du hedder Henriette, er 35 år og arbejder som projektmedarbejder på et kontor.

Du har kun været ansat i et halvt år og er ved endelig at finde dig til rette i dit nye arbejde. Du har den sidste måneds tid haft utroligt travlt og haft en del overarbejde. Det har i weekenden givet skænderier med din mand, der synes, at du arbejder for meget og er for lidt hjemme, og at han trækker for meget af læsset derhjemme.

Du er irriteret over, at din pc-adgang er blevet spærret. På den ene side ved du godt, at når der er en procedure for, at der skal skiftes password hver 3. måned, skal du selvfølgelig følge de regler – det er jo principielt ikke anderledes end de aftaler, som du selv laver med dine samarbejdspartnere. På den anden side har det bare føltes så ligegyldigt med det skifte af password i forhold til alt det andet arbejde, du har haft – det er bare så besværligt at finde på og huske et nyt password.

Men du synes godt nok, det er urimeligt, når nu skaden er sket, at en it-afdeling skal forhindre dig i at lave dit arbejde. Der bør til enhver tid være tilstrækkelig it-support i firmaet til, at man kan få hjælp til sine it-problemer med det samme, så det ikke går ud over ens arbejdsopgaver. Men det er selvfølgelig ikke Jespers skyld, at han sidder alene med en lang liste af opgaver.

Du overvejer, om du skal opgive at få mere ud af Jesper og synliggøre problemet ved at gå til din partner, så han kan lægge pres på Jesper. På den anden side vil du heller ikke være besværlig og virke som om, du ikke kan løse dine problemer selv.

Du vælger at gå i dialog med Jesper.

PS! Husk ikke at gøre det for svært for Jesper. Lev dig ind i rollen og mærk efter om du føler, du bliver imødekommet, lyttet til og forstået, og hvis du gør, så kom Jesper i møde ved at være med til at nedtrappe konflikten og finde en løsning.

## Rollespil "it support"

### Beskrivelse af "Jesper"

Du hedder Jesper, er 30 år og ansat som it-supportmedarbejder.

Du har været ansat i 7 år og har et godt kendskab til firmaet, dets it-udstyr og alle medarbejderne. Det sidste års tid har firmaet skiftet både servere og pc-leverandør og indkøbt nye mobiltelefoner, så der har været rigtig meget at se til.

Faktisk synes du, at der har været for mange projekter og for lidt tid til at servicere firmaets medarbejdere med deres it-problemer. Det er ellers dét, du allerbedst kan lide. Det er så tilfredsstillende, når en medarbejder har et problem, der bare er så stort for dem, fordi det forhindrer dem i at lave deres arbejde, og så kan du på kort tid gøre dem glade ved at ordne det for dem.

På den anden side er der rigtig mange problemer, der ikke skyldes it-software eller hardware, men medarbejderens egen dumhed eller ubetænksomhed. Det er ok at løse de problemer, når man har god tid, men når man har dårlig tid, virker det virkelig tåbeligt at skulle prioritere den slags problemer. På den anden side kan du godt forstå, at når skaden nu er sket, skal problemet selvfølgelig løses, så det ikke forhindrer folk i at lave deres arbejde.

Tag nu f.eks. den chef der stod og ventede på dig, da du mødte i morges. Chefens søn havde i weekenden installeret et spil på chefens pc og ændret på opsætningen, så den ikke længere kunne komme på firmaets netværk. Det tog dig bare så lang tid at finde ud af, fordi chefen ikke engang fortalte dig om spillet – han ved jo også godt, at det ikke er tilladt at lægge privat software på firmaets pc. Men det er pudsigt, som nogle regler ikke gælder for alle.

Ligesom med ændring af password hver tredje måned. Der er bare så mange, der ignorerer den besked. Det tager kun 30 sek. for dem selv at ændre, og de tænker slet ikke på, at der er mange andre it-opgaver, der skal løses.

Lige nu er du bare godt sur over problemet med chefens pc og hans opførsel. Du har slet ikke overskud til at være imødekommende overfor Henriette, når hun står der og selvretfærdigt tror, at du bare springer op og ordner hendes pc sådan uden videre. Så længe hun står der og er irriteret og presser på, får hun ingenting. Der skal andre boller på suppen...

PS! Husk ikke at gøre det for svært for Henriette. Lev dig ind i rollen og mærk efter om du føler, at du bliver imødekommet, lyttet til og forstået, og hvis du gør, så kom Henriette i møde ved at være med til at nedtrappe konflikten og finde en løsning.