

# Grundmodul

## 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 uddelte materiale. Det er bedst at sige: "I skal være tilbage igen kl. 16.30" frem for: "I skal være tilbage om 20 min."

## Grundmodul

# 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 sukkede 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**

## Grundmodul 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.

## Grundmodul 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.

## Grundmodul 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.

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 1/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hjælp en kollega i konflikt**

Formålet med denne lektion er

- at lære hvordan vi kan hjælpe en kollega i konflikt
- at hjælpe, når kollegaen ikke selv tager initiativ

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 2/15**



Bed deltagerne om at komme med forslag til hvem, det kan være.

Skriv deres forslag op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

**Hvem på jeres arbejdsplads...**

Hvem på jeres arbejdsplads griber ind i en konflikt mellem kolleger?

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 3/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Dem, som kan gribe ind**

- En kollega
- En leder
- En HR-medarbejder
- En arbejdsmiljørepræsentant
- En tillidsrepræsentant
- ... eller anden nøgleperson

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 4/15**



Bed deltagerne om at komme med forslag til, hvad du kan gøre for at hjælpe.

Skriv deres forslag op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad kan du gøre...**

Hvad kan du gøre for at hjælpe?

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 5/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Det kan du gøre for at hjælpe**

- Gå i dialog med en eller begge af konfliktens parter
- Gå til en eller begge af parternes ledere
- Tage fat i en person på din arbejdsplads, der er kontaktperson i konfliktsituationer

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 6/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad sker der for et menneske i konflikt?**

Et menneske, der er vred eller oprevet

- kan ikke lytte
- kan ikke forstå gode argumenter
- skal have lov til at fortælle sin historie
- vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt



**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 7/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad kan du gøre for en kollega i konflikt?**

- Giv kollegaen mulighed for at fortælle sin historie
- Vær nysgerrig og lyt til dét, den anden siger
- Vis at du har lyttet og forstået
- Spørg ind til den andens oplevelse af situationen
- Du behøver ikke være enig – du skal blot respektere og acceptere

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 8/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvilke redskaber skal du bruge?**

- Gå i dialog
- Brug aktiv lytning
- Stil nyttige spørgsmål

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 9/15**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad kan der opnås ved at hjælpe?**

- Kollegaen bliver beroliget
  - Kollegaen besinder sig
  - Kollegaen vælger at håndtere konflikten
- ... måske lykkes det ikke, og det er ok!

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 10/15**



Jens Gaardbo introducerer filmen.  
Filmen indeholder 4 stoppunkter.



Filmen vises frem til stoppunkt #1.  
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdele.

**Film #1**

**Hvordan skal Vibeke åbne dialogen?**

- Vibeke skal sige, at det er ret forstyrrende at høre på Per og Gittes skænderier, og spørge om Gitte ikke kan tage en snak med Per og få løst problemet.
- Vibeke skal sige, at hun giver Gitte helt ret i, at Per er ret kedelig og emsig, men at hun også synes, at Gitte snakker mere og højere end de andre, og Vibeke skal spørge Gitte om hun ikke bare kan prøve at dæmpe sig lidt, så det kan løse problemet med Per.
- Vibeke skal spørge, om Gitte har lyst til at snakke om det og fortælle, hvordan hun oplever det, der er sket.
- Vibeke skal sige, at hun ikke selv er generet af, at Gitte snakker meget og højt, men at hun har hørt andre fra andre afdelinger nævne det, så det kunne godt være, at det for hendes egen skyld ville være en god idé, hvis hun dæmper sig lidt.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 11/15**



Filmen vises frem til stoppunkt #2.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 1).



Fortsæt til næste filmdele.

**Film #2**

Hvad skal Vibeke svare?

- Vibeke skal bekræfte, at hun kan huske episoden uden at kommentere den yderligere. Og så spørge ind til noget af det Gitte lige har fortalt.
- Vibeke skal få Gitte til at indse, at hun snakker højere, end hun selv tror.
- Vibeke skal give sin egen version af episoden.
- Vibeke skal forstærke sin relation til Gitte ved at give hende ret i hendes beskrivelse af Per og situationen.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 12/15**



Filmen vises frem til stoppunkt #3.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdele.

**Film #3**

Hvordan skal Vibeke reagere?

- Vibeke skal sige, at den episode har hun ikke hørt om og bede Gitte om at uddybe.
- Vibeke skal give Gitte ret i, at den nye historie er ret interessant og sætter Per i et helt nyt og dårligt lys.
- Vibeke skal spørge Gitte, om de ikke kan holde sig til det, der er sket på det sidste og så tage den anden historie om Hanne bagefter.
- Vibeke skal sige, at den historie har hun godt hørt fra en anden og så give sin version af historien.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 13/15**



Filmen vises frem til stoppunkt #4.  
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 4).



Fortsæt til sidste filmdel.

**Film #4**

Hvordan skal Vibeke reagere?

- Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun kunne tænke sig at løse konflikten med Per.
- Vibeke skal spørge Gitte, at nu hvor hun har erkendt de forskellige ting om Per, om hun så ikke bare kan lade det gå ind af det ene øre og ud af det andet og ikke tage sig af ham.
- Vibeke skal spørge mere ind til de forskellige episoder, der har været, for at få Gitte til helt at indse, at det ikke er Per, der er problemet, men dem begge.
- Vibeke skal spørge Gitte, hvordan hun tror, at Per oplever situationen.

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

**Lektion Hjælp en kollega i konflikt**

**Dias 14/15**



Filmen vises til ende.



Fælles opsamling: Spørg deltagerne hvad der var det bedste, de lærte om at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en anden kollega.

Skriv deres svar op på en flipover.

Tak dem for deres indsats.



Fortsæt til næste dias.

**Sidste filmdel**

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

## Lektion Hjælp en kollega i konflikt

Dias 15/15



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste lektion er.  
Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

### Opsummering

- Det kan være svært for parterne selv at tage initiativ til at løse deres konflikt, uanset hvor optrappet den er
- Alle på arbejdspladsen kan hjælpe
- Benyt redskaberne til at gå i dialog, lytte aktivt og stille nyttige spørgsmål
- Kollegaen kan besinde sig og vælge at håndtere konflikten

KonfliktHåndtering ■ Hjælp en kollega i konflikt

# Tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt"

## Rollespil "Projektsamarbejde"

### Instruktioner til deltagerne

#### Vejledning til de deltagere, der skal spille "Christian" eller "Bente"

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 sukkede dybt over det, "Christian" sagde, kunne man høre, at "Christian" 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 spurgte "Christian," hvordan han tror, at "Anne" oplever situationen, kunne man se, at "Christian" blev eftertænksom og kunne sætte sig i "Annes" sted uden at sige noget grimt om hende."

Tiden: Stop rollespillet efter 10 min.

#### Vejledning - selve rollespillet

- Når "Christian" og "Bente" har læst deres rollebeskrivelse og lige har brugt 1 min. på at reflektere over rollen, så 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 godt kan 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) "Christian" 2) "Bente" 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**

## Tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt" Rollespil "Projektsamarbejde."

### Generel beskrivelse af situationen

Anne, Bente, Christian og Dan er kolleger og har de sidste tre måneder arbejdet sammen omkring forbedring af arbejdsprocesserne mellem deres respektive afdelinger.

Det er de sidste par måneder blevet mere og mere tydeligt, at samarbejdet mellem Anne og Christian ikke går helt godt. De har fra starten af haft mange diskussioner om, hvordan gruppen skal løse opgaven, men på det sidste har diskussionerne udviklet sig til skænderier, hvor de bliver mere og mere personlige, og de undgår også at påtage sig opgaver, hvor de skal arbejde sammen. Der er tydelig dårlig luft imellem dem, og der kommer også små spidse bemærkninger på møderne, der efterhånden er blevet temmelig anspændte.

Anne er meget struktureret og tog meget tidligt i projektsamarbejdet teten i forhold til at få klarlagt opgaver, tidsplan og roller i projektet. Det har været godt i forhold til at få projektet defineret og sikre fremdrift i projektet. Hendes indsats og tilgang til arbejdet har gjort hende til uformel leder af gruppen, uden det er noget, de er blevet enige om.

Christian er meget kreativ og har bidraget med mange gode og anderledes ideer til, hvordan de kan ændre deres arbejdsprocesser til at være mere effektive og øge kvaliteten af resultatet. Han har ofte chokolade eller kage med til deres møder og holder af, at de får sig en lille sludder udover at snakke projekt.

På mødet tidligere i dag havde Christian ikke lavet dét, de havde aftalt på sidste møde, men havde i stedet for et forslag til hvordan de radikalt kunne ændre på samarbejdet mellem deres afdelinger. Forslaget ville kræve, at de tog deres hidtidige arbejde i projektet op til revision, og det gjorde Anne meget irriteret. De kom ud i et højroret skænderi, hvor Anne anklagede Christian for ikke at engagere sig ordentligt i projektet, men bare komme flyvende ind fra højre med alle mulige og umulige ideer uden respekt for deres projektplan. Christian på sin side bebrejdede Anne for at være uden visioner og bare holde sig til planen for planens skyld, uanset om resultatet blev godt. Det endte med, at først Christian forlod mødet og så Anne kort derefter.

Bente og Dan sad tilbage og snakkede om, at det ikke kunne fortsætte sådan, hvis de skulle gennemføre projektet. De snakkede om, hvad de skulle gøre og blev enige om, at Bente ville tage fat i Christian og høre, om han ville tage en snak med hende om konflikten med Anne.

## Tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt"

### Rollespil "Projektsamarbejde"

#### Beskrivelse af "Bente"

Du hedder Bente og sidder i projektgruppe sammen med Anne, Christian og Dan.

I starten var det rigtig sjovt, og I havde mange gode diskussioner, men efterhånden er projektarbejdet blevet en sur pligt, for Anne og Christian kan slet ikke arbejde sammen. De skændes og er temmelig ubehagelige overfor hinanden, og det skaber rigtig dårlig stemning i gruppen. I starten var de ok med at være uenige, men her på det sidste er det eskaleret mere og mere, og de er blevet meget personlige i deres angreb på hinanden.

Du synes ikke, at det er underligt, at det er gået galt, for de er meget forskellige, men de er begge rigtig gode at have i gruppen. Anne er god til at sørge for struktur og fremdrift, mens Christian er god til at komme på nye ideer. Det er bare ærgerligt, at de ikke selv kan se fordelene ved hinanden, men efterhånden bare bekæmper hinanden i stedet for at arbejde med projektet.

Og nogle gange kan de også begge to være lidt for ekstreme. Christian virker nogle gange som om, han diskuterer for diskussionens skyld, og han kan være lige rigelig direkte, når han ikke er enig i andres forslag eller ideer. På den anden side kan Anne godt blive lidt af en struktur fascist og helt glemme, hvad projektet handler om, men bare være optaget af at de får gjort det, de har aftalt i projektplanen.

Og det er vist ikke kun på arbejdet, Anne er sådan. For en måneds tid siden, hvor de sad og ventede på Christian, der var forsinket til deres møde, fortalte Anne om sin mand (der også hedder Christian) og om, hvor træt hun er af, at han roder og ikke bidrager til det huslige arbejde. Det er ellers sjældent, at hun snakker privat. Og det hele må efterhånden være for meget for hende, for det er som om, at siden dengang er det bare blevet værre og værre mellem hende og Christian.

Efter dagens møde, der endte med skænderi, og både Christian og Anne forlod mødet, sidder du og snakker med Dan. I er enige om, at det ikke går længere og overvejer forskellige muligheder, bl.a. at gå til Annes og Christians chefer og snakke med dem. Men I bliver enige om, at der ikke er nogen grund til at involvere dem, hvis Christian og Anne selv kan løse deres konflikt. Men hvordan skal I få dem til at gøre noget ved det? I bliver enige om, at da du og Christian kender hinanden fra et tidligere samarbejde og har en god relation til hinanden, vil du prøve at tage en snak med Christian.

Du går fra mødelokalet og ned til Christians afdeling, hvor du finder ham ved sit skrivebord. Du spørger ham, om han har tid til en snak...

PS! Husk at bruge aktiv lytning og stille nyttige spørgsmål. Det handler i første omgang om at få Christian til at fortælle om sin oplevelse af situationen og ikke om at løse konflikten.



## Tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt"

### Rollespil "Projektsamarbejde"

#### Beskrivelse af "Christian"

Du hedder Christian og er af din chef blevet udpeget til at indgå i en projektgruppe, der skal forbedre samarbejdet med to andre afdelinger. Du er valgt, fordi du er god til at se muligheder og har et stort ønske om at have indflydelse på dit arbejde og din arbejdsplads.

Du har lige fra starten af haft mange diskussioner med både Anne og de andre to, og det er ok med dig, da du godt kan lide at diskutere og se tingene fra forskellige perspektiver. Du kan godt lide uenighed og diskussioner og mener, at det er vigtigt i forhold til at få problemstillinger belyst og finde frem til den bedste løsning.

Men på et tidspunkt synes du, at Anne begyndte at styre diskussionerne i stedet for at bidrage til dem. Du oplevede, at hun lukkede diskussioner ned enten med den begrundelse, at I ikke havde mere tid, da der også var andre ting på agendaen, eller også argumenterede hun for, at et emne allerede var uddebatteret. Det provokerer dig meget at føle dig begrænset i diskussioner, og du har svært ved at se, hvilken ret Anne har til at bestemme over jeres diskussioner i gruppen.

Det er selvfølgelig rart, at hun fra starten af sørgede for at lægge en projektplan og sikre en agenda, for du er godt klar over, at det ikke er din stærke side. Du er ofte lidt uorganiseret og lader dig nemt distrahere fra dit arbejde, så du ikke altid når at få lavet det, du skal. Så Annes projektplan havde gjort det nemmere for dig at få lavet dine opgaver om end ikke altid til tiden og grundigt nok. Det har da også gjort, at du har fået ros fra din chef, fordi du har kunnet vise ham en projektplan og vise hvor langt, I er kommet med de enkelte opgaver.

Du har derfor også til en vis grad tålt Annes måde at tackle tingene på lige indtil for en måned siden, da du kom lidt for sent til et projektmøde. Inden du gik ind i mødelokalet, overhørte du, at Anne sagde til de to andre, at hun var så træt af, at du var så rodet og overhovedet ikke bidrog til noget som helst, og at det var hende, der måtte trække hele læsset. Da du kom ind i mødelokalet, så skiftede Anne hurtigt emne og sagde stift, at nu måtte I hellere komme i gang, nu da alle var til stede.

Du blev bare så vred over, at hun ikke kan se, at det faktisk er dig, der er kommet med langt størstedelen af de løsninger, I er blevet enige om. Siden da har du bare bekæmpet hende og hendes diktatur af gruppen. Det har ført til mange skænderier, men du er ligeglad. Du er bare så træt af hende og er blevet fuldstændig uengageret i projektarbejdet.

Det forslag, du stillede på mødet i dag, vidste du godt, var urealistisk, men du havde bare sådan lyst til at provokere Anne – og det lykkedes til overmål. I kom op at skændes, og det endte med, at du forlod mødet i raseri og gik tilbage til din afdeling. Du sidder nu og overvejer, om du skal trække dig fra projektgruppen, selvom du vil tabe ansigt i forhold til din chef.

Men så kommer Bente og spørger, om du lige har tid til en snak...

PS! Husk ikke at gøre det for svært for Bente. Lev dig ind i rollen og mærk efter om du føler, at du bliver lyttet til og forstået, og hvis du gør, så kom Bente i møde ved at give indrømmelser og vise forståelse for Anne og hendes oplevelse af situationen.

# Tillægsmodul "Hjælp en kollega i konflikt?"

## Rollespil "Projektsamarbejde"

### Instruktioner til mødeleder

#### Introduktion

Med dette rollespil træner I det lærte i tillægsmodulet "Hjælp en kollega i konflikt." Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "Christian" og "Bente", hvor "Bente" skal hjælpe "Christian" med en konflikt med kollegaen "Anne" (deltager ikke).

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

#### Materiale

Til rollespillet er der følgende materiale

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

#### Instruktioner

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

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

Hvis I allerede har lavet rollespillet til grundmodulet, så kan du overveje, om det er nødvendigt at læse dokumenterne op en gang til.

#### Tildeling af roller

- De personer, der skal spille "Christian" og "Bente," behøver ikke have samme køn, alder m.v. som dem i rollespillet.
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Christian." Giv personen rollebeskrivelsen af "Christian."
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Bente." Giv personen rollebeskrivelsen af "Bente."
- 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."

## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 1/16



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### **Konflikter med kunder**

Formålet med denne lektion er

- at lære hvad vi kan gøre i en konfliktsituation med en kunde
- at øve håndtering af konflikter med kunder

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 2/16



Bed deltagerne om at komme med forslag til hvad der gør konflikter med kunder anderledes end konflikter med kolleger  
Skriv deres forslag op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

Hvorfor er konflikter med kunder anderledes?

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion Konflikter med kunder

Dias 3/16



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Derfor er konflikter med kunder anderledes

- Der sker en hurtig optrapning af konflikten
- Forholdet til kunden er ikke personligt
- Du skal yde service overfor kunden
- Du har ansvaret for at håndtere konflikten

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion Konflikter med kunder

Dias 4/16



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

### Hvad sker der for en kunde i konflikt?

En kunde, der er vred eller oprevet

- kan ikke lytte
- kan ikke forstå gode argumenter
- skal have lov at fortælle sin historie
- vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 5/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 6/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.



**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 7/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Vær nysgerrig overfor kundens situation**

- Spørg ind til kunden. Find ud af hvad historien er omkring kundens henvendelse. Hvad er der sket? Hvornår? Hvem er involveret?, osv.
- Vis at du har lyttet og forstået (aktiv lytning)
- Du behøver ikke være enig i kundens oplevelse af situationen men blot respektere og acceptere, hvordan kunden oplever det

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 8/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad kan du gøre på trin 1-4?**



KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 9/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvis du får kontakt til en vred kunde**

- Håndter konflikten
- Bær over med kunden
- Sig fra overfor kunden

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 10/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Fortsæt til næste dias.

**Hvad kan du gøre på trin 5?**



KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 11/16



Jens Gaardbo introducerer filmen.  
Filmen indeholder 4 stoppunkter.



Filmen vises frem til stoppunkt #1.  
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 4).



Fortsæt til næste filmdel.

### Film #1

Hvad skal Morten svare?

- Morten skal sige, at med de problemer kunden nævner, så er det ikke hans og hans afdelings skyld, at det er gået så galt.
- Morten skal sige, at de ikke har fået nyt telefonsystem, og at de heller ikke sender deres varer med posten men bruger fragtmand, så det må være noget andet, kunden har skullet hente på posthuset.
- Morten skal undskylde hele situationen og give kunden ret i, at det hele er alt for dårligt.
- Morten skal undskylde de ting i kundens fremstilling, som lyder til ikke at være ok.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 12/16



Filmen vises frem til stoppunkt #2.  
Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 3).



Fortsæt til næste filmdel.

### Film #2

Hvordan skal Morten reagere?

- Morten skal sige, at ordnummeret ikke kan være forkert, da det er automatisk genereret af systemet.
- Morten skal prøve at finde ud af mere omkring overboens problem med hjemmesiden.
- Morten skal sige, at han gerne vil diskutere overboens problem med hjemmesiden bagefter, men at han gerne vil afslutte sagen om fejlleverancen først.
- Han skal bede kunden om at hidse sig, ned for ellers får de svært ved at komme nogen vegne.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder



## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 13/16



Filmen vises frem til stoppunkt #3.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 2).



Fortsæt til næste filmdel.

### Film #3

Hvad skal Morten svare?

- Morten skal sige, at han vil tænke over forslaget og bede om kundens nummer, så han kan ringe tilbage.
- Morten skal sige, at han gerne vil være med til at finde en god løsning, men at der lige er et par ting mere, han skal forstå omkring bestillingen af varen.
- Morten skal sige, at kundens forslag er urimeligt, da det er en vare til over 5.000 kr.
- Morten skal give kunden det, hun beder om, så han kan få konflikten løst.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

## Lektion **Konflikter med kunder**

Dias 14/16



Filmen vises frem til stoppunkt #4.

Efter den spillede situation vises spørgsmålene.



Diskutér fordele og ulemper ved de 4 svarmuligheder fremfor kun at vælge den rigtige.



Vælg indtil I finder det rigtige svar (det rigtige svar er nr. 1).



Fortsæt til sidste filmdel.

### Film #4

Hvad skal Morten svare?

- Morten skal spørge yderligere ind til fejlene i fakturaerne for at forstå, hvad der er sket.
- Morten skal forklare, at der jo ikke har været fejl i fakturaerne, da det jo er kunden, der har bestilt de forkerte varer.
- Morten skal ignorere kundens kommentar og fortsætte dialogen fra dér, hvor den var god og få samtalen afsluttet.
- Morten skal sige til kunden, at han synes, at de har været rundt omkring hele problemstillingen og om den løsning, de er kommet frem til, ikke er god nok.

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 15/16**



Filmen vises til ende.



Fælles opsamling: Spørg deltagerne hvad der var det bedste de lærte om at hjælpe en kollega med at håndtere en konflikt med en kunde.

Skriv deres svar op på en flipover.



Fortsæt til næste dias.

**Sidste filmdel**

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

**Lektion Konflikter med kunder**

**Dias 16/16**



Hør om der er spørgsmål eller kommentarer.



Vælg hvilken del af tillægsmodulet I skal gennemgå næste gang.



Fortæl hvad emnet for næste lektion er. Aftal eller bekræft dato for næste lektion.

**Opsummering**

- Konflikter med kunder er anderledes
- Du har ansvaret for, at konflikten bliver håndteret
- Forstå hvad der sker for kunden, og hvad du kan gøre
- Benyt redskaberne til at gå i dialog, lytte aktivt og stille nyttige spørgsmål

KonfliktHåndtering ■ Konflikter med kunder

# 1 Uenighed

Uenighed søges løst sagligt og konstruktivt

## 2 Bebrejdelse

Det er den andens skyld, vi forsvarer os selv og hører ikke den anden

## 3 Flere problemer

Både nye og gamle problemer

## 4 Åben fjendtlighed

Skade modpart

## 5 Adskillelse

Ikke plads til os begge

# Tillægsmodul "Konflikter med kunder"

## Rollespil "Brochuren"

### Instruktioner til mødeleder

#### Introduktion

Med dette rollespil træner I det lærte i tillægsmodulet "Konflikter med kunder." Der skal medvirke to personer, der skal spille henholdsvis "Henrik" og "Lisbeth", hvor "Henrik" er kontormedarbejderen, der har en konflikt med sin kunde "Lisbeth."

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

#### Materiale

Til rollespillet er der følgende materiale

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

#### 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"

Hvis I allerede har lavet rollespil før, så kan du overveje, om det er nødvendigt at læse dokumenterne op en gang til.

#### Tildeling af roller

- De personer, der skal spille "Henrik" og "Lisbeth," behøver ikke have samme køn, alder m.v. som dem i rollespillet.
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Henrik." Giv personen rollebeskrivelsen af "Henrik."
- Vælg én (fra hver gruppe) der skal spille "Lisbeth." Giv personen rollebeskrivelsen af "Lisbeth."
- 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 uddelte materiale. Det er bedst at sige: "I skal være tilbage igen kl. 16.30" frem for: "I skal være tilbage om 20 min."

# Tillægsmodul "Konflikter med kunder"

## Rollespil "Brochuren"

### Instruktioner til deltagerne

#### Vejledning til de deltagere, der skal spille "Henrik" eller "Lisbeth"

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, "Henrik" sagde, kunne man høre, at "Henrik" 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 spurgte "Henrik," hvordan han tror, at "Lisbeth" oplever situationen, kunne man se, at "Henrik" blev eftertænksom og kunne sætte sig i "Lisbeths" sted uden at sige noget grimt om hende."

Tiden: Stop rollespillet efter 10 min.

#### Vejledning - selve rollespillet

- Når "Henrik" og "Lisbeth" 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 godt kan 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) "Henrik" 2) "Lisbeth" 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**

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Generel beskrivelse af situationen

Vi er i Kompagniet A/S, hvor Henrik på 32 år er ansat. Han har på det sidste arbejdet intensivt på en brochure til virksomheden Wardinger & Søn. Oplægget hertil fik han for to uger siden, hvor han mødtes med Lisbeth Bramsen og Caroline Wardinger fra virksomheden. Lisbeth er chefsekretær og har været ansat i Wardinger & Søn i 28 år, mens Caroline, der er direktørens datter, er ansat som studentermedhjælp og kun har været i virksomheden i 2 måneder. Det var de to, der skulle være med til mødet, da de – som Caroline sagde – tilsammen repræsenterer både tradition og fornyelse.

Lisbeth og Caroline – mest Lisbeth - fortalte om Wardinger & Søn, virksomhedens historie og ydelser. Derudover snakkede de om, hvordan Lisbeth og Caroline forestillede sig, at brochuren skulle tage sig ud mht. layout og tekst.

Wardinger & Søn er en familievirksomhed, der har eksisteret gennem 5 generationer. Det er grundlæggerens tipoldestøn Claus Wardinger, der i dag driver virksomheden. Virksomheden producerer specialiserede elektronikdele til industrien, men har de senere år oplevet stigende konkurrence fra virksomheder i Østen, der kan levere billigere produkter pga. billigere arbejdskraft og et mere moderne produktionsapparat.

Wardinger & Søn har gennem tiden haft deres trofaste kunder, nye er kommet til via bestyrelsens forbindelser gennem Rotary, Round Table, VL gruppe, m.v., og det har ikke været nødvendigt for virksomheden at være opsøgende. Men på grund af konkurrencen, ser de sig nu nødsaget til at minde deres nuværende og kommende kunder om fordelene ved at vælge dansk kvalitet fra en virksomhed med stolte traditioner. Derfor vil de nu gerne have udarbejdet en brochure.

Lisbeth og Caroline havde på mødet ikke været helt enige om, hvorledes brochuren skulle tage sig ud. Henrik og Caroline havde haft en virkelig god ping-pong omkring muligheder for at præsentere virksomheden på en mere moderne måde, men Lisbeth havde holdt meget på de stolte traditioner.

Henrik var blevet bedt om at gå hjem og udarbejde nogle forslag til en brochure, der således signalerede stolte traditioner hos en moderne virksomhed.

Nu sidder Henrik og Lisbeth Bramsen til møde sammen, og Henrik har lige præsenteret sit oplæg for Lisbeth. Caroline havde ikke mulighed for at være med til mødet.

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Beskrivelse af "Lisbeth"

Du hedder Lisbeth Bramsen og er chefsekretær i Wardinger & Søn, hvor du har været i 28 år. Du arbejder for direktøren Claus Wardinger, og derudover bliver du også betroet forskellige projekter pga. dit store kendskab til virksomheden. Virksomheden har ikke tradition for at have afdelinger såsom personale, marketing, kommunikation, osv.

Claus Wardinger har nu givet dig opgaven at stå for en ny brochure om virksomheden. Han har ikke sagt meget om selve opgaven. Det gør han generelt ikke, da han regner med, at du ved, hvad han vil have. Han havde dog spurgt, om hans datter Caroline, der p.t. arbejder i virksomheden som studentermedhjælp, ikke kunne hjælpe dig. Det synes du er en dårlig idé, men Claus havde spurgt på en måde, der ikke skulle siges imod. Caroline ved ingenting om virksomheden og læser desuden økonomi, så det er ikke fordi, hun har specielle kompetencer indenfor marketing. Men Claus er meget stolt af hende og synes, hun er fantastisk, så der var ingen vej udenom.

For to uger siden holdt du og Caroline møde med Henrik fra Kompagniet A/S. Du synes, at Henrik var alt for "smart" og derudover også for ung til at forstå de værdier, som Wardinger & Søn står for. Det gjorde det ikke bedre, at Henrik og Caroline med det samme gik godt i spænd, og at Caroline var helt med på Henriks ideer, der slet ikke passer til virksomheden.

Du gav klart udtryk for, at du ikke var enig, og også hvordan du gerne ville have det, og selvom Henrik både lyttede og svarede, så rettede han det meste af sin opmærksomhed mod Caroline. Du er vant til fra Wardinger & Søn, at når du siger noget, så bliver det sådan, men du følte ikke, at Henrik viste dig den respekt, du fortjener.

Hen imod slutningen af mødet, hvor I havde fået aftalt rammerne for brochuren, viste Henrik nogle af de andre projekter, han har lavet. Det var selvfølgelig store imponerende projekter, og det var da spændende at se. Det var specielt pudsigt, at han havde lavet et oplæg til virksomheden Stofex A/S, da du kender direktøren for Stofex privat – ikke at det kom de andre på mødet ved, men det skærpede nu alligevel din interesse for netop det projekt. Derudover havde I haft en interessant snak til sidst om brug af farver, da du interesserer dig meget for boligindretning.

Efter mødet har du præsenteret for Claus Wardinger, hvad I snakkede om på mødet. Claus gav meget klart udtryk for, at brochuren skulle holdes i stil med virksomhedens eksisterende brand, og at det ikke skulle være noget stort, som kostede mange penge. Efter mødet med Claus er du blevet bange for, om han vil synes om brochuren. Du håber, at Henrik har forstået, hvad du har sagt, og kommer med noget brugbart, for ellers ved du, at Claus vil blive utilfreds med dig. Han har generelt været i lidt fælt lune den sidste uge, fordi du har haft problemer med din pc og derfor ikke har lavet nogle opgaver, han har mailet til dig.

Nu har du møde med Henrik, og han har præsenteret sit oplæg. Det er ganske rædselsfuldt og slet ikke i nærheden af, hvad I aftalte på mødet. For det første er det ikke bare en brochure, men alt muligt med logo og brand og en masse nye farver og forslag til hjemmeside. For det andet er stilen så langt fra dét, du gav udtryk for, du ville have. Det ligner noget fra en hvidevarebutik med udsalg. Ganske rædselsfuldt. Hvad mon Claus vil sige?

Nå, men du er kunden og har retten på din side, så du vælger at træde i karakter, skrue bissen på og vise Henrik, hvem du er, og hvem der bestemmer...

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

## Tillægsmodul "Konflikter med kunder" Rollespil "Brochuren"

### Beskrivelse af "Henrik"

Du hedder Henrik, er 32 år og ansat i virksomheden Kompagniet A/S til at lave branding samt grafisk design (profil og logo) for jeres kunder.

Du har arbejdet de sidste to uger med en brochure for Wardinger & Søn på baggrund af det oplæg, du fik på mødet med Lisbeth og Caroline.

Du er sat på opgaven, fordi du på det sidste med stor succes har gennemført projekter for flere lignende virksomheder, der havde behov for at modernisere deres profil.

Du synes ikke, opgaven har været så nem, fordi Lisbeth havde holdt hårdt på at bevare meget af det gamle udtryk. Caroline havde været helt anderledes med på dine ideer, og du og Caroline var virkelig gået godt i spænd, og en stor del af mødet var gået med, at I havde brainstormet en masse ideer til brochuren.

På det meste af mødet havde det været svært at få Lisbeth med i snakken, men da du præsenterede de andre projekter, du har lavet, havde hun været mere deltagende, og hun havde specielt vist interesse for et oplæg til tekstilproducenten Stofex A/S.

Stofex-projektet havde givet anledning til en bredere snak om logo og farver, og det havde løst lidt op for Lisbeths holden fast i det eksisterende. Det viste sig, at hun går meget op i boligindretning og farver, så det gav en rigtig god snak. Ja, faktisk synes du, I var kommet på helt god bølgelængde hen imod slutningen af mødet.

Selvom det oprindelige oplæg kun handlede om en brochure, så har du valgt også at lave et forslag til en ny virksomhedsprofil med nyt logo, nye farver, m.v., da du tænker, at det ligesom med Stofex-projektet vil være nemmere at overbevise Lisbeth med noget større, der hænger sammen – ligesom når hun indretter derhjemme. Og da Stofex-oplægget alligevel ikke var blevet til noget, har du lagt dig meget tæt op ad dette projekt for at komme Lisbeth i møde.

På det første møde havde Lisbeth og Caroline ikke på noget tidspunkt spurgt til priser, så du går ud fra, at penge ikke er et problem. Ud fra hvad du har kunnet læse om virksomheden, går det også temmelig fornuftigt.

Du har undervejs forsøgt at få fat i Lisbeth for at få afklaret et par spørgsmål, men den første uge var hun på ferie og den næste uge umulig at få fat på. Du har i stedet for snakket et par gange med Caroline, der har været begejstret for det, du har lavet. Du har for 4 dage siden sendt nogle skitser til Lisbeth, hvor du i mailen skrev, at du var klar over, at hun havde travlt, så hun kunne bare sige til, hvis der var noget, hun ikke var tilfreds med. Da du ikke har hørt fra hende, går du ud fra, at hun ikke havde nogen indvendinger, og du var også nødt til at komme videre.

Du er nu hos Wardinger & Søn og har lige præsenteret dit oplæg for Lisbeth.

PS! Husk at bruge aktiv lytning og stille nyttige spørgsmål. Det handler i første omgang om at få Lisbeth til at fortælle om sin oplevelse af situationen og ikke om at løse konflikten.