

# Skats erfaringer med Airport simulering

*Marts 2014*

*Af John Jøhn-Andersen*

**”Hej Jøhn. Du taler varmt om deltagelse i Airport simulering. Det lyder sjovt, men kan man lære noget af det?”**

Sådan nogenlunde lød spørgsmålet fra en af mine kolleger. Mit korte svar var: ”Ja, hvis du selv vil.” Fulgt op af to overordnede emner.

Det ene emne er ITIL. Airport simulering bringer liv til Service og Delivery processer. Det bringer liv til ord og begreber som: Incident, Change, Problem, procesbeskrivelser, svømmebaner, rollebeskrivelser, CMDB, forretning, SLA og kunder får liv, og det foregår i lokalet. Processerne bliver til virkelighed. Der skal ageres.

Procesanvendelse, sammenhænge i processer, procesforbedring og implementering bliver i den grad helt nærværende størrelser i en hektisk verden – ikke ulig dem, vi kender fra ”virkeligheden”. Og der er payback for indsatsen med det samme. Kiks i processer giver manglende mønter i kassen. Vi aftalte en ændring, gennemførte vi den? Samarbejds mønstrene ligner hverdagens. Sproget er ikke poleret. Frustrationerne er ægte. Vi skal have de fly i luften!

I Airport simulering skal en gruppe opdelt i funktioner og tildelte roller blive bedre og bedre til at sikre, at de nødvendige services for at fly kan starte og lande er tilgængelige. Over fire eller fem runder skal der skabes forbedringer i driftsprocesserne. Det giver penge i kassen til forretningen. Mellem runderne er der direkte læringsmuligheder. Deltagerne reviewer selv indsatsen med støtte af en facilitator. Hvad medvirkede til at fremme opgaveløsningen og hvad hindrede fremdriften? Der tænkes og skabes ændringer til næste runde.

Det er spændende og lærerigt at opleve, hvordan holdningerne til de forskellige roller i ITIL skifter, når man i simuleringen skal ”spille” en ny plads. Pludselig er det ikke så nemt at være 1. level supporter i Servicedesk. Der er faktisk travlt. Genetablering af tilgængelighed af services er meget afhængig af præcis kommunikation. Lederen oplever – og udtrykker – at det er ”møghamrende irriterende” at have de leveranceansvarlige på nakken, når han denne dag selv sidder som tekniker og skal finde løsninger på Problems. ”Bland jer udenom og giv os arbejdsro. Vi ved ikke, hvornår vi har en løsning”.

Der er ikke tid i løbet af dagen til at reflektere over forløbet. Hermed kan deltagerne lære noget om, hvad der kan fremme og hæmme arbejdet i en gruppe. På det mere personlige plan er der mulighed for at lære noget ved at se på sin egen indsats i gruppen og hvordan den påvirkede det samlede resultatet.

## **Samarbejde og personlig adfærd**

Det andet emne handler om samarbejde, kommunikation, gruppe – og personlig adfærd.

En stor del af deltagerne i Airport oplever frustrationer undervejs. Det går ikke hurtigt nok. Det går ikke rigtigt. Kommunikationen går i dørken. Her kan gruppen og den enkelte lære noget om reaktionsmønstre, når frustrationerne raser. Giver du op og melder dig ud? Bliver du aggressiv?

Skaber du ro i gruppen? Short cutter du den aftalte fremgangsmåde og går solo? Bliver du destruktiv i forhold til at løse opgaven? Er du med til at finde en syndebuk for gruppens manglende evne til at løse opgaven? Går du ind i et lederskab og hjælper gruppen ud af frustrationen f.eks. ved at foreslå en mulig fremgangsmåde?

Nothing comes from nothing – heller ikke i Airport. Når første spillerunde viser, at kun 15 ud af 96 mulige fly startede eller landede, kan alle se, at der er lufrum til forbedringer. Men forbedring af hvad? Der tales højt, skrives, tegnes og fortælles. Lokalet summer af forslag, tanker og ideer. Det spændende er, hvilke ideer samles op. Hvilke realiseres? Og hvorfor netop dem?

Når du vurderer din indsats i gruppens arbejde, er du så tilfreds med din indflydelse? Tænk over, om dine ideer og forslag bliver hørt og får den nødvendige overvejelse? Bliver der lyttet til dig? Hvis der ikke bliver lyttet, så tænk over hvorfor? Giver du op, når ingen lytter? Får du kommunikeret dine forslag, så de forstås? Bringer din gennemslagskraft dig i vanskeligheder? Er du hurtig til at komme med forslag og begynde at gennemføre dem, så gruppen bliver overrumplet.

Deltagelse i Airport simulering giver gruppen et konkret grundlag at tale om kommunikation på. I Airport synliggøres det i neon, hvor vigtigt det er – og hvor stor en udfordring det er – at skabe et fælles kort over verden. Succes i Airport er i høj grad afhængig af gruppens evne til at skifte mellem dialog og diskussion. Dialog til at gøre personlig viden til fælles viden. Til at udfordre den enkeltes og gruppens kort over verden. Diskussion til at skabe fælles løsninger og blive enige. Så der kan handles koordineret.

Det blev en længere snak med min kollega om læringsmuligheder i simuleringsspil. Inden vi skiltes, rundede vi også lige spørgsmålet om virkelighed. ”Simulering er jo ikke virkelighed Jøhn”. Min oplevelse er, at vi, som deltagere i Airport simulering, hurtigt skaber en virkelighed, som ikke er fjernt fra dagligdagen omend komprimeret. Airport er designet til at simulere ITIL i praksis. Og det gør Airport godt. Den menneskelige faktors store betydning i samspillet med processer og teknologi står skarpt på nethinden. Og det er lærerigt, hvis deltagerne vil deltage. Airport forudsætter åbenhed og villighed til at lære i nuet. For nogle deltagere kræver det lidt overvindelse at gå fra læringsmetoder, hvor deltagelsen er minimal, til en metode, hvor der skal ageres en hel dag. Det giver lidt kriller i maven. Til gengæld får deltagerne oplevet sammenhængen i ITIL in action. Ser det, mærker det, hører det, lærer det og har det sjovt sammen.