

# DILEMMA

## Kollegial snak

- Taler du/I med kollegerne eller ledelsen om mødet med utilfredse og besværlige borgere ?
- I filmene lyder det: "Men det må vi jo ikke. Det er jo ikke os, der laver reglerne. Vi følger reglerne hver gang." Er den tilgang en løsning på dilemmaet mellem ønsket om at give en god service og de lovkrav, der er til behandling af personoplysninger?
- Genkender du/I situationen med at borgere lytter med? Hvad gør du/I i disse situationer? Er der kolleger, som er særligt gode til at håndtere disse situationer? Hvis ja, hvorfor og hvordan?
- Har I en informationssikkerhedskultur, der opfordrer til åbenhed om dilemmaer, der opstår i forhold til en kollega eller en leder? Kan du/I blive bedre til at være åbne om det, og hvordan?