

# Casebank til reflekterende team

Faglig refleksion, feedback og nye handlemuligheder

## Sådan bruges casebanken

Cases kan bruges direkte eller som inspiration til egne situationer. Caseholderen læser casen i jeg-form og holder fast i det konkrete spørgsmål til teamet.

Det reflekterende team skal ikke finde det rigtige svar. Opgaven er at undersøge flere perspektiver og hjælpe caseholderen med at få øje på nye handlemuligheder.

De positive cases er med med vilje: Vi kan også undersøge det, der lykkes, så vi forstår, hvad vi skal gøre mere af.

## 1. Kollegial praksis og arbejdsfællesskab

### Case 1 • Preben og lørdagsvagten

Jeg har lørdagsvagt sammen med Preben. Vi plejer at møde kl. 9, så vi kan nå at gøre biblioteket klar, inden vi åbner kl. 10.

Preben kommer først kl. 9.30, fordi det passer bedre med hans tog. Det betyder, at jeg står med det meste af klargøringen alene, og jeg bliver både presset og irriteret.

Da jeg siger noget til ham, svarer han: "Jeg troede, det var fint. Der er jo ikke så meget at gøre."

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvordan kan jeg tage det op med Preben på en ordentlig og tydelig måde? Hjælp mig gerne med en konkret sætning, jeg kan bruge.

### Case 2 • Den private snak i udlånet

Jeg oplever jævnligt, at nogle af mine kolleger står og taler privat sammen i udlånet. De bliver optaget af samtalen og får ikke altid øje på de borgere, der kommer ind.

Jeg ender ofte med at være den, der tager den første kontakt, og jeg kan mærke, at det irriterer mig.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvordan kan jeg tage det op uden at lyde som den, der holder øje med mine kolleger? Og hvad kan jeg konkret sige i situationen, når det sker?

### Case 3 • En kollega går hjem før tid

Jeg oplever, at Berit siger til Preben, at han bare kan gå hjem, før vagten slutter, fordi der ikke ser ud til at være noget at lave.

Det generer mig. Dels fordi jeg ikke synes, vi selv kan lave private aftaler om arbejdstiden, dels fordi vi risikerer pludselig at stå for få, hvis der kommer mange borgere.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg gøre næste gang, jeg står i situationen? Hjælp mig gerne med en konkret sætning til Berit.

## Case 4 • Morgenkaffe i udlånet

Mit vagthold foreslår, at vi bare drikker morgenkaffen sammen ude i udlånet.

Jeg bliver i tvivl. På den ene side er det hyggeligt og uformelt. På den anden side er vi på arbejde i et rum, hvor vi skal være tilgængelige for borgerne.

Jeg ved faktisk ikke helt, hvad jeg synes er god professionel praksis her.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvilke perspektiver synes I, jeg skal overveje? Og hvordan kan jeg åbne samtalen med mine kolleger uden allerede at have besluttet, hvad svaret skal være?

## Case 5 • Politisk snak mellem kolleger

Jeg hører en kollega tale meget negativt om en politiker og fortælle om sine egne politiske holdninger ude i biblioteksrummet.

Det gør mig utilpas. Ikke fordi kollegaen ikke må have politiske holdninger, men fordi borgere kan høre samtalen, og vi ikke ved, hvem de er, eller hvad de selv mener.

**Mit spørgsmål til teamet:** Skal jeg reagere – og i så fald hvordan? Hjælp mig med en konkret sætning, jeg kan sige til min kollega.

## Case 6 • Min kollega glemmer noget vigtigt

Jeg overhører en kollega, der er i gang med at hjælpe en borger, og jeg opdager, at der mangler en vigtig oplysning.

Jeg ved, hvad der mangler, men bliver i tvivl om, om jeg skal blande mig, mens borgeren står der. Jeg vil gerne hjælpe både borgeren og min kollega, men jeg vil heller ikke få kollegaen til at føle sig rettet på foran andre.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg konkret gøre i situationen? Hjælp mig gerne med en formulering, hvor jeg kan supplere min kollega uden at overtage eller kritisere.

## 2. Mødet med borgeren

### Case 7 • Barnet der larmer

Et barn leger meget højtlydt i børnebiblioteket. Moren leder efter bøger et andet sted, og faren sidder med sin telefon.

Andre borgere begynder at reagere på støjen, og jeg bliver i tvivl om, hvad jeg skal gøre. Skal jeg sige noget til barnet? Til faren? Skal jeg overhovedet gribe ind?

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad ville I gøre i min situation – og hvorfor? Hjælp mig også gerne med en konkret sætning, jeg kan bruge.

### Case 8 • Barnet bygger med bøger

Et barn bruger bibliotekets bøger som byggeklodser. Forældrene sidder lige ved siden af, men reagerer ikke.

Jeg bliver i tvivl om, hvem jeg skal henvende mig til, og hvordan jeg gør det uden at gøre situationen større end nødvendigt.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvordan ville I gribe situationen an? Hjælp mig gerne med en venlig og tydelig sætning, jeg kan sige til barnet eller forældrene.

### Case 9 • Borgeren vil diskutere politik eller religion

En borger begynder at fortælle mig meget om sine politiske eller religiøse holdninger.

Jeg vil gerne møde borgeren åbent og respektfuldt, men jeg ønsker ikke selv at gå ind i en politisk eller religiøs diskussion. Jeg bliver usikker på, hvordan jeg kan styre samtalen videre uden at afvise personen.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvordan kan jeg håndtere situationen professionelt? Hjælp mig gerne med en konkret sætning, jeg kan bruge.

### 3. Når noget lykkes

#### Case 10 · En kollega så noget, jeg gjorde godt

En kollega sagde for nylig noget meget konkret og positivt om en opgave, jeg havde løst.

Det gjorde mig både glad og fagligt stolt. Jeg opdagede, hvor meget det faktisk betyder, når nogen får øje på det, der lykkes.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg selv konkret gøre for, at vi får mere af den slags faglig anerkendelse i vores hverdag?

#### Case 11 · Det virkelig gode personalemøde

Vi havde for nylig et personalemøde, hvor noget bare fungerede. Folk lyttede til hinanden, mange deltog, der kom gode idéer, og jeg gik derfra med energi.

Jeg kunne godt tænke mig, at vi blev bedre til at lære af de situationer, der lykkes – og ikke kun analysere det, der går galt.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg være nysgerrig på for at finde ud af, hvad der gjorde mødet så godt? Og hvad kan jeg konkret gøre for at bidrage til mere af det næste gang?

#### Case 12 · Da jeg ramte de unge

Jeg holdt en introduktion for en gruppe unge. For første gang oplevede jeg, at de virkelig var med. De var nysgerrige og nærværende, og jeg var selv i flow.

Jeg ved ikke helt, hvad jeg gjorde anderledes, men jeg vil gerne kunne skabe mere af det.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg undersøge for at finde ud af, hvorfor det lykkedes? Og hvad kan jeg konkret gøre næste gang for at skabe de samme betingelser?

#### Case 13 · Da vi bare spillede sammen

En kollega og jeg havde en formiddag med mange uforudsete opgaver. Alligevel fungerede samarbejdet virkelig godt. Vi koordinerede næsten uden ord, hjalp hinanden og fik tingene løst.

Jeg gik hjem med følelsen: "Vi var virkelig et godt team i dag."

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan have gjort vores samarbejde så godt? Og hvad kan jeg konkret gøre for at bidrage til mere af det på andre dage?

## Case 14 • “Tak fordi du ikke fik mig til at føle mig dum”

En borger sagde til mig: “Tak fordi du ikke fik mig til at føle mig dum.”

Det ramte mig, fordi jeg ikke selv syntes, jeg havde gjort noget særligt. Men noget i måden, jeg mødte borgeren på, havde tydeligvis haft betydning.

Det mindede mig om, hvor meget de små ting i mødet med et andet menneske kan betyde.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan jeg have gjort, som borgeren oplevede som respektfuldt? Og hvad kan jeg konkret gøre for at være mere opmærksom på den slags små handlinger fremover?

## Case 15 • Da jeg turde tage kontakt

Jeg plejer at være lidt tilbageholdende med selv at tage kontakt til borgere i det åbne biblioteksrum.

Men en dag gik jeg spontant hen og anbefalede en bog til en borger. Borgeren blev glad, vi fik en lille samtale, og bagefter kunne jeg mærke, at det havde givet mig både mod og energi.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad kan have gjort det lettere for mig at tage initiativ lige dér? Og hvad kan jeg konkret gøre for at støtte mig selv i at gøre det igen?

## Case 16 • Da min faglighed blev set

Jeg blev inviteret med til et beslutningsmøde, som jeg normalt ikke ville have deltaget i.

Jeg oplevede, at min faglighed blev efterspurgt og taget alvorligt. Jeg gik derfra med energi og lyst til at tage mere ansvar.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad var det i situationen, der gjorde, at jeg følte mig set og inddraget? Og hvad kan vi konkret gøre for at skabe mere af det for hinanden?

## Case 17 • Da vi lykkedes sammen

Mit team havde planlagt et arrangement sammen, og det blev en stor succes. Borgerne var glade, arrangementet fungerede fagligt, og bagefter roste kollegerne hinanden.

Jeg mærkede en stærk stolthed – ikke kun over min egen indsats, men over det, vi havde skabt sammen.

**Mit spørgsmål til teamet:** Hvad gjorde vi konkret, som fik samarbejdet og arrangementet til at lykkes? Og hvad kan vi tage med os næste gang, vi skal skabe noget sammen?