

MODTAGELSE AF FEEDBACK

Jane Ege Møller, Cand. Mag. PhD, Lektor
Bente Malling, MD, PhD, MHPE, Lektor Emerita

Institut for Klinisk Medicin, Aarhus Universitet



OVERSIGT

- Feedback i den kliniske hverdag og i relation til inspektorordningen
 - Give og modtage feedback
 - - fokus på at modtage feedback
 - Relationer og kontekst
 - Feedback niveauer og relation til inspektorfunktionen
 - Feedback literacy
 - – forståelsen for og evnen til at omsætte feedback til læring og handling
- Fokus på de svære feedback situationer

HVISDU VIL VIDE MERE...



THINK—PAIR- SHARE



DINE ERFARINGER MED AT MODTAGE FEEDBACK

Tænk over den seneste situation, hvor du modtog:

- 1) feedback du kunne bruge og som hjalp dig
- 2) feedback du ikke kunne bruge og som ikke hjalp dig

Diskuter to og to – 2 min hver

- Hvad tænkte du?
- Hvad var det, der gjorde, at du kunne bruge/ikke bruge denne feedback?

HVOR MANGE TALTE OM...

Brugbar feedback

- Konkret
- Deskriptiv
- Konstruktiv
- Relevant
- Opfattet som ønske om hjælp
- 'Rigtig' kontekst
- Rigtig relation

Ikke brugbar feedback

- Generel
- Overfladisk
- Ukonkret
- Kritik
- Personligt
- Offentligt rum



Så hvis vi godt ved det hele allerede....

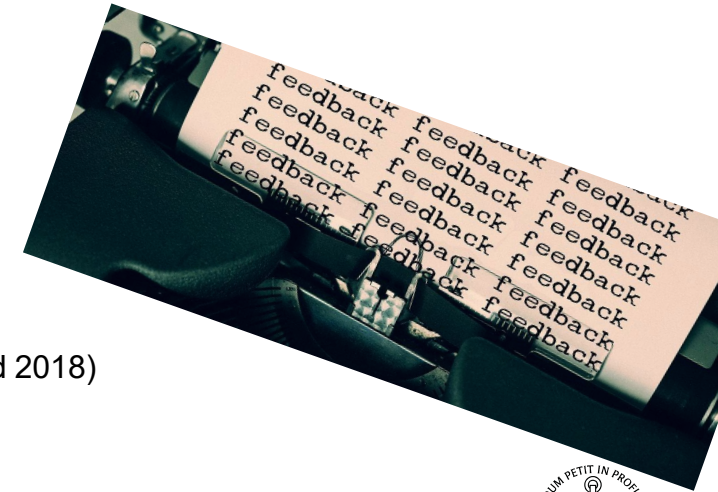
Hvorfor så (endnu et) oplæg om feedback?



HVORFOR BLIVE VED MED AT TALE OM FEEDBACK?

Feedback er:

- "the **strongest, most important** variable controlling performance and learning" (Bilodeau 1961)
- "a **key step** in the aquisition of clinical skills" (Ende 1983)
- "**fundamental** to the mechanism through which expertice is gained" (Ericsson 2004)
- "**central** to supporting cognitive , technical and professional development " (Archer 2010)
- "is **crucial** if one hopes to facilitate improvement " (Sargeant 2010)
- "**essential** to know how one is doing and how to improve" (Mann 2011)
- "**probably the most important factor in learning**" (van der Vleuten 2014)
- "the **most powerful single influence** on achievement is feedback (Carless & Boud 2018)





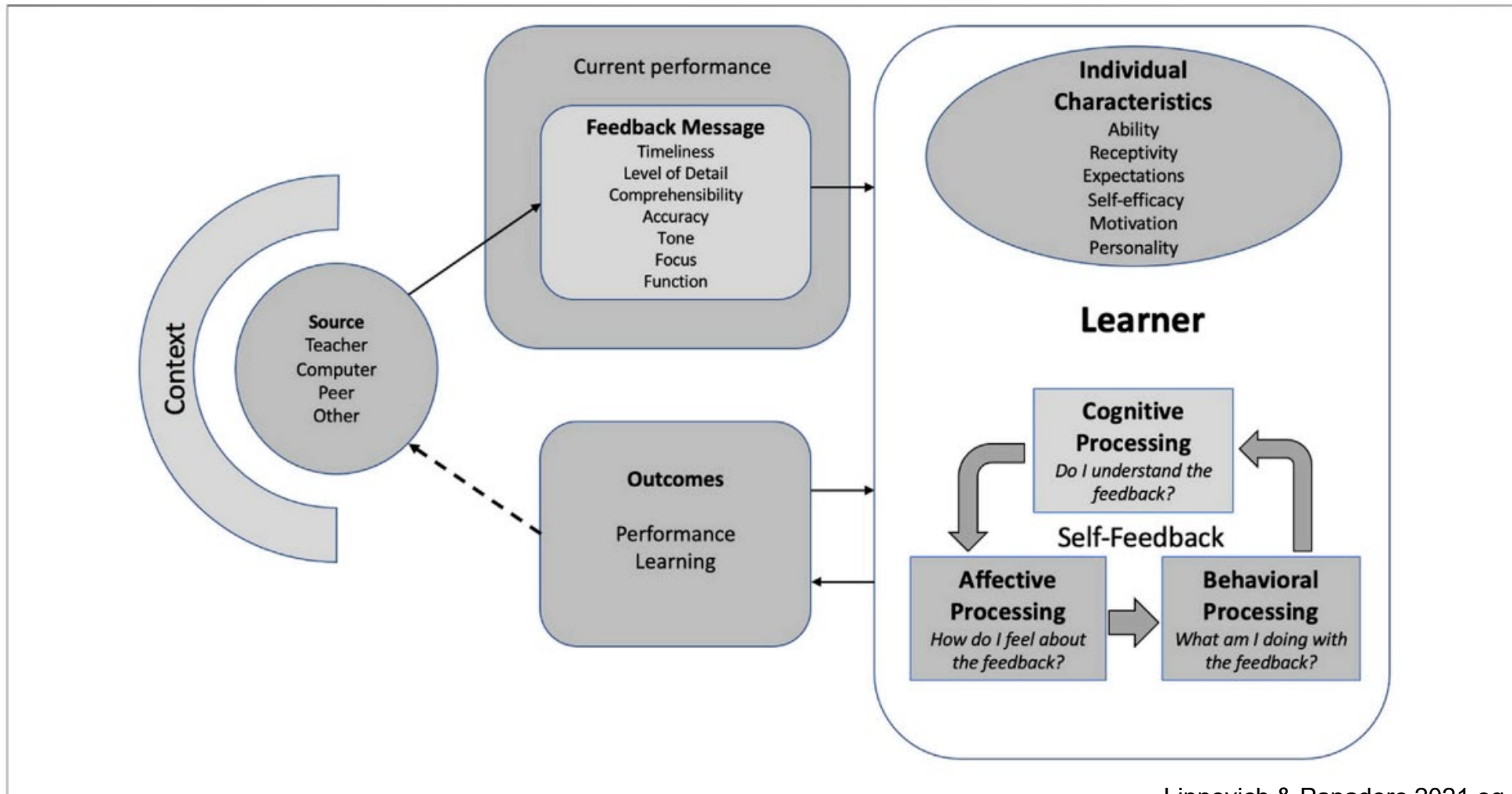
UDVIKLING OVER TID

Fra termostater til læring og udvikling

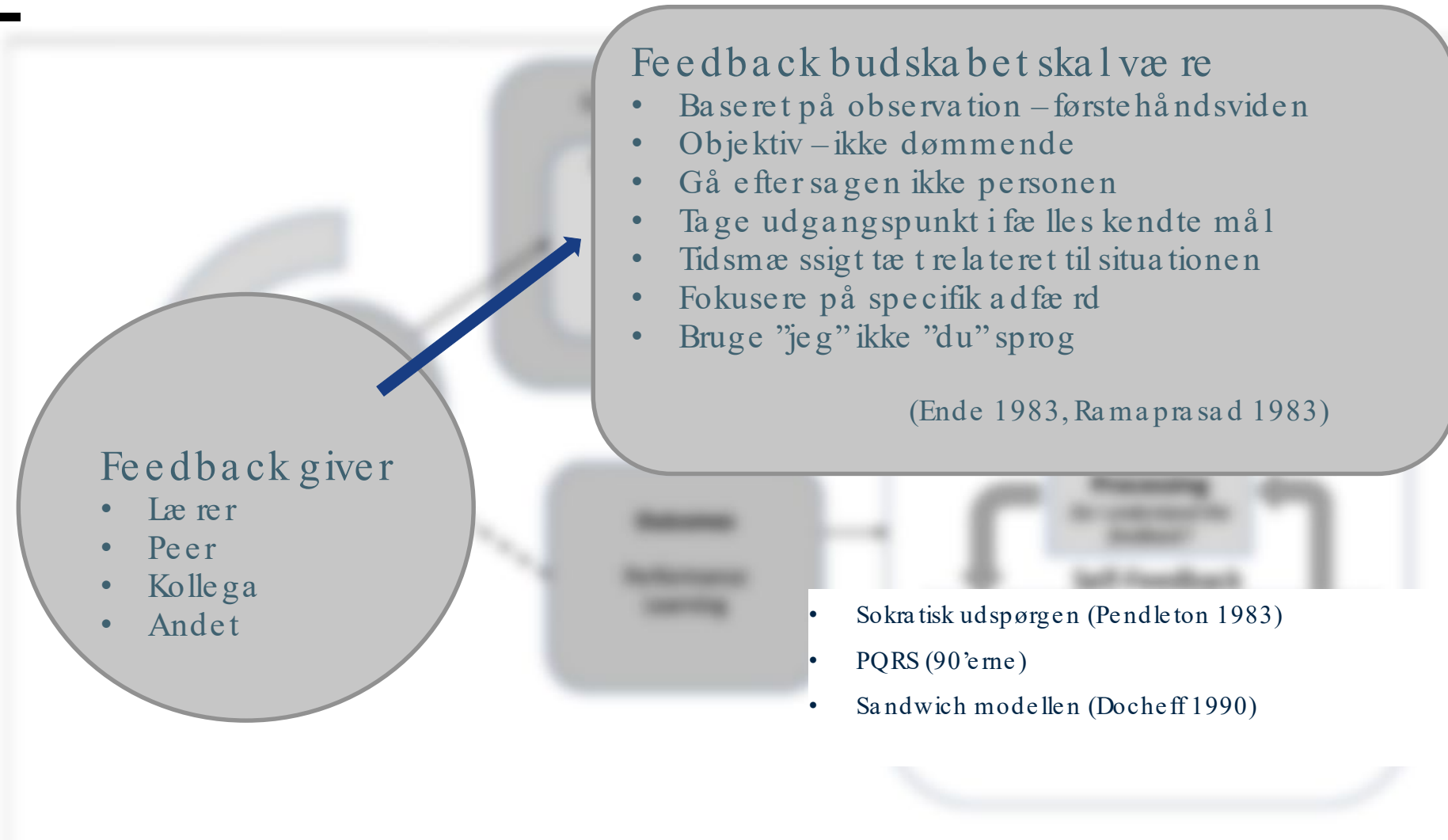
FEEDBACK

Feedback er information, der beskriver en persons performance i en given situation med det formål at forbedre personens performance i fremtiden (Ende 1983)

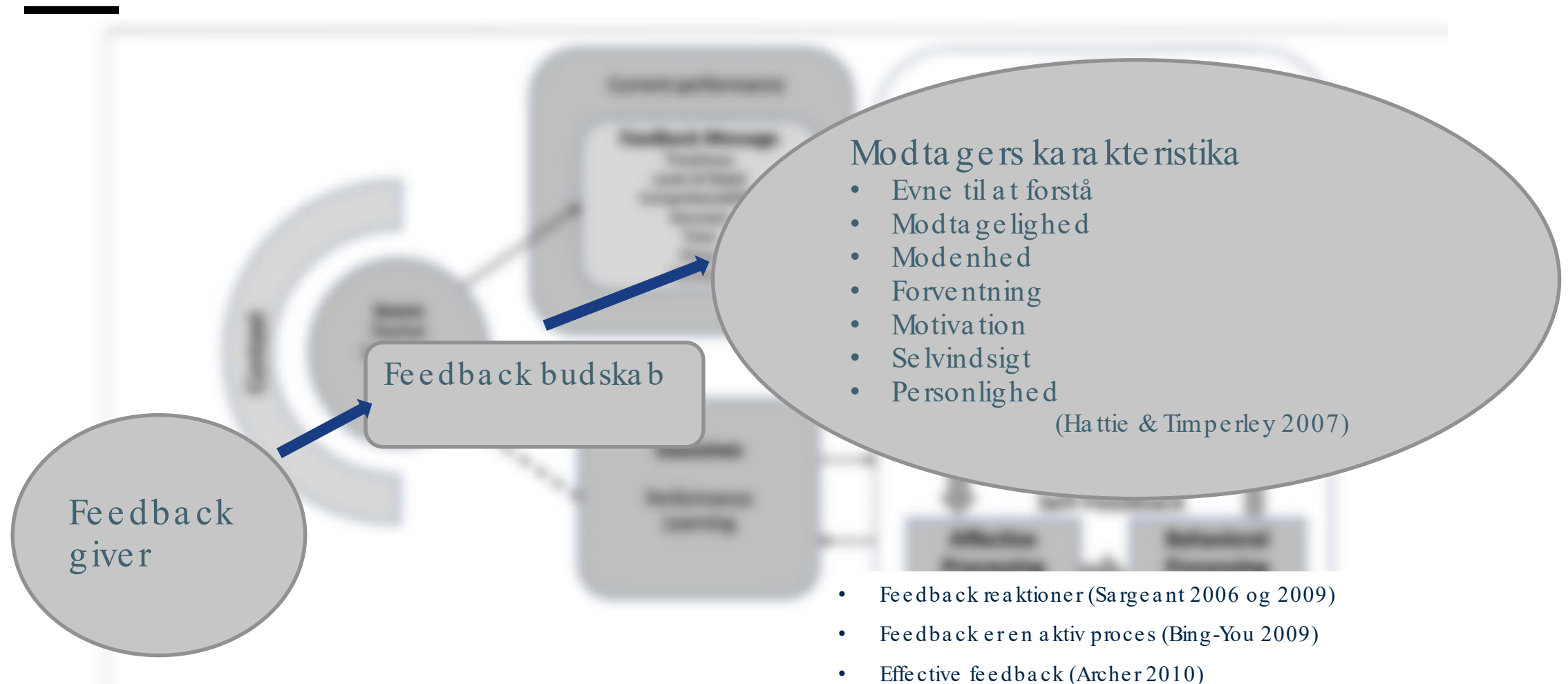
UDGANGSPUNKT LIPNEVICH & PANADERO MODEL FOR FEEDBACK



80'ERNE OG 90'ERNE: FOKUS PÅ "GIVE"



0'ERNE: FOKUS PÅ MODTAGERENS PARATHED

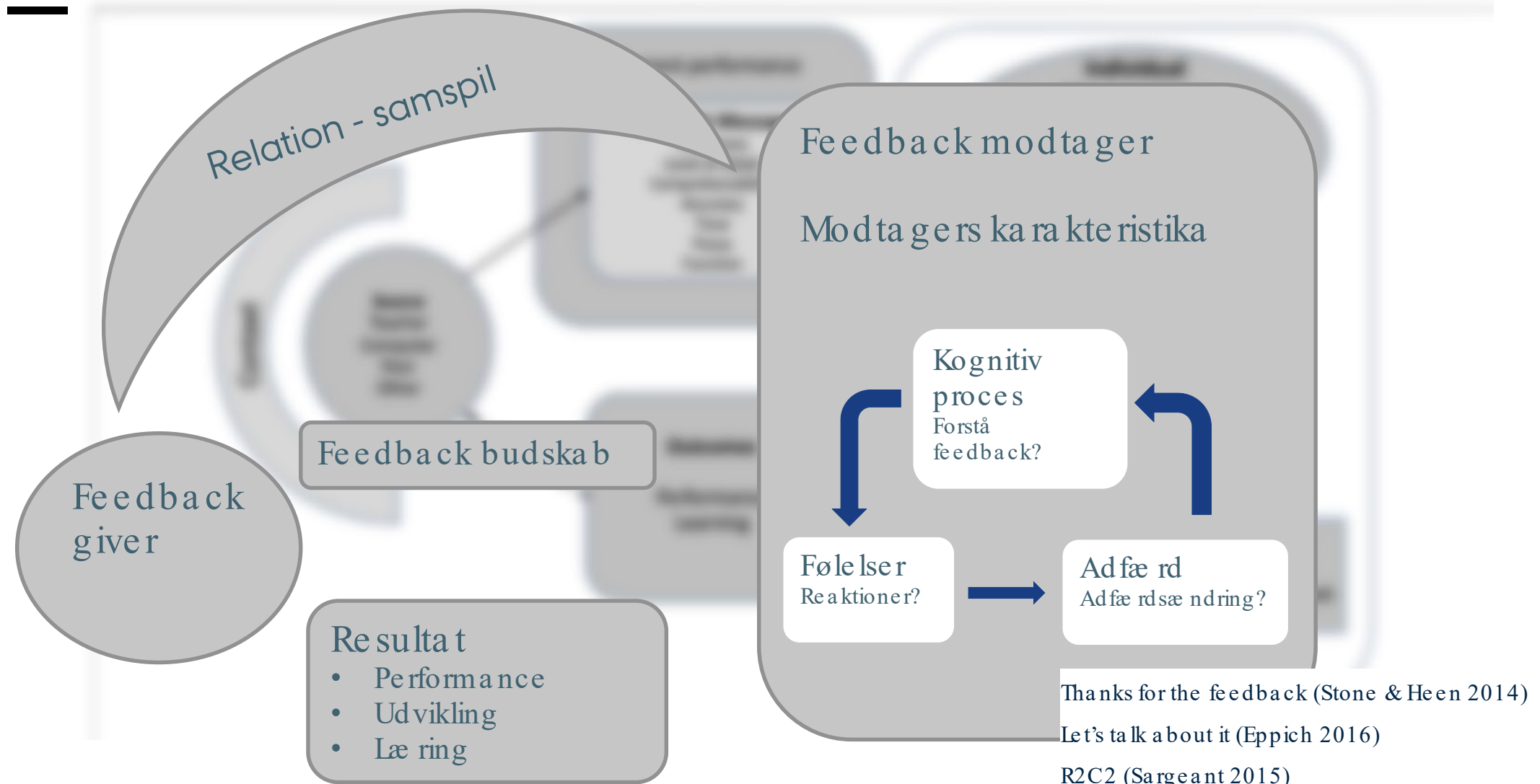


FEEDBACK NIVEAUER

- Selve opgaveløsningen
 - Korrigerende feedback – gør modtager i stand til at løse aktuelle opgave
- Måden opgaven blev løst på (processen)
 - Modtager lærer at forstå opgaveløsningen – dybere læring, som måske kan overføres til fremtidige opgaver
- Graden af selvregulering (hvorvidt modtager kan vurdere egen indsats – selvindsigt)
 - Feedback som giver mulighed for at lære at vurdere egen indsats vil give modtager bedre (og måske flere forskellige) muligheder for i fremtidig opgaveløsning
- Personen
 - Uspecifik ros eller ris – ”Du er en god læge”. Den mindst effektive feedback – kan måske føre til læring/udvikling

Kluger & De Nisi, 1996; Hattie & Timperley, 2007

10'ERNE: FOKUS PÅ GIVER/MODTAGER SAMSPIL



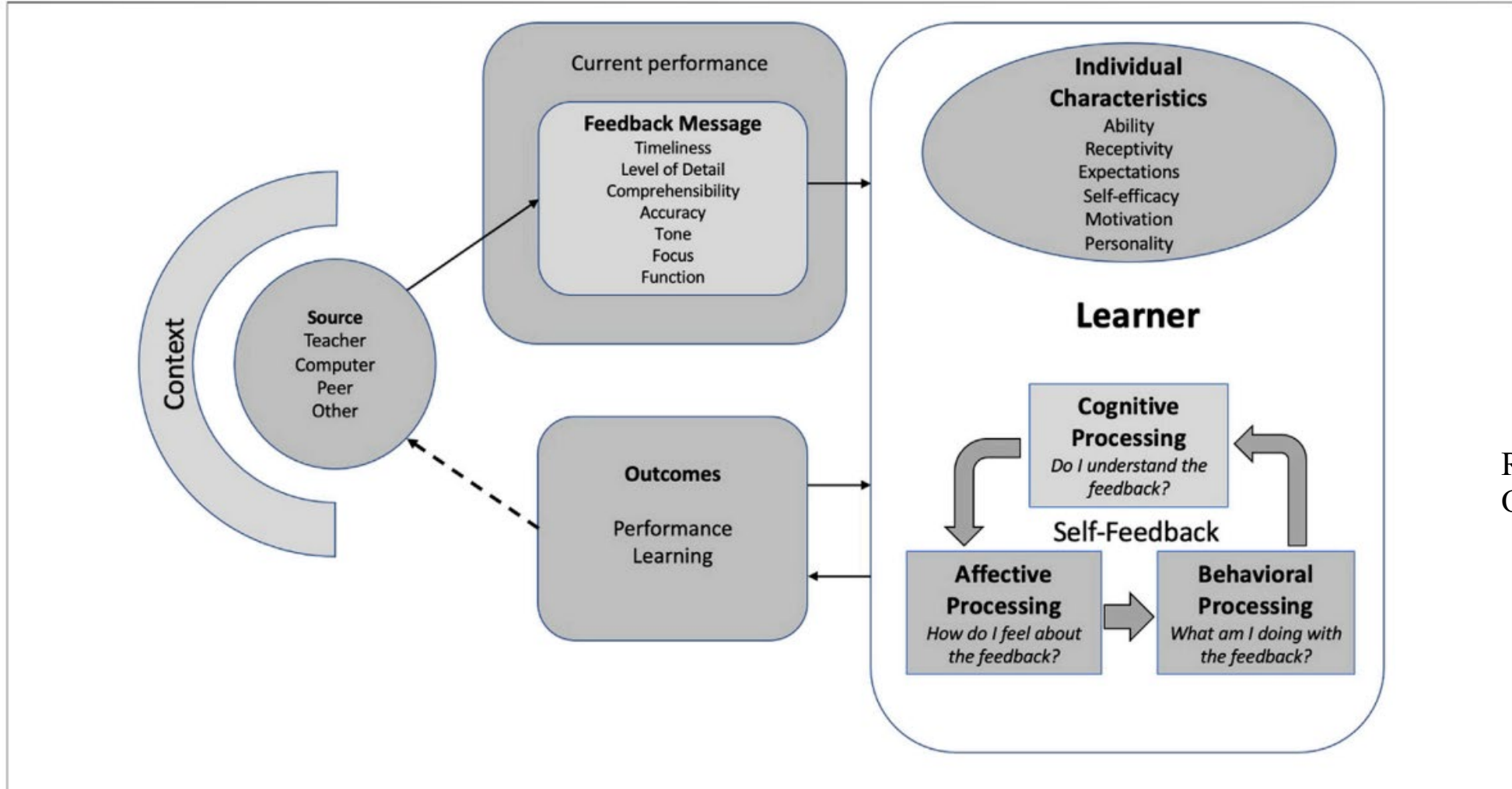
Thanks for the feedback (Stone & Heen 2014)

Let's talk about it (Eppich 2016)

R2C2 (Sargeant 2015)

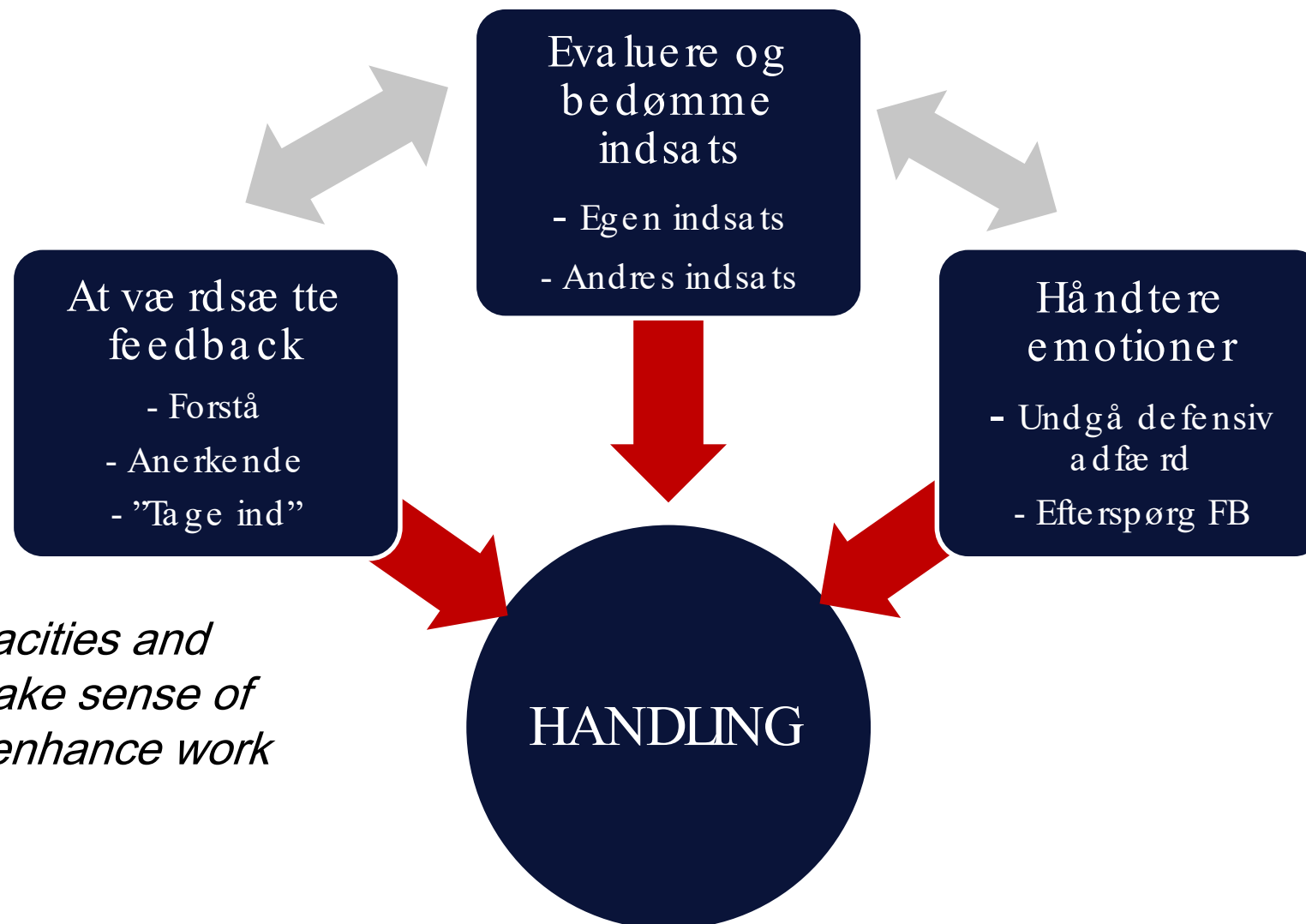
Feedback literacy (Carless & Boud 2018)

KOMPLEKSITETEN I FEEDBACK



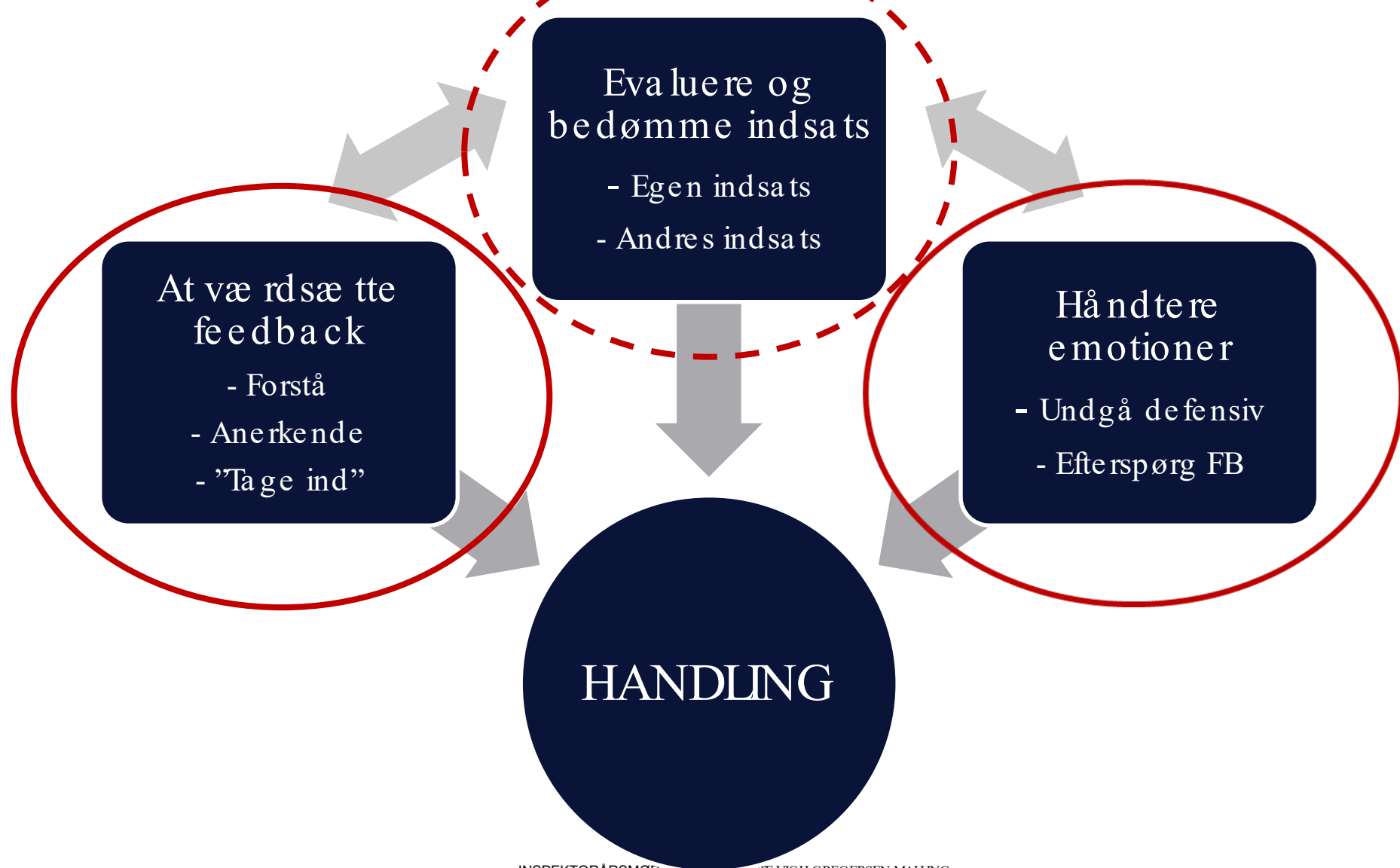
Relation?
Opfølgning?

20'ERNE: FEEDBACKITERACY



Feedback literacy is:
"the understandings, capacities and dispositions needed to make sense of information and use it to enhance work or learning strategies."
(Carless & Boud, 2018)

DE SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER



DE SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER

CASE (Udgangspunkt i jeres eksempler)



CASE

Du og din inspektorkollega er på besøg på en afdeling. I møder en UALO, som har haft stillingen i 1 år og er meget engageret. I kan godt se, at vedkommende gør en stor indsats, men afdelingen er ikke kommet i mål endnu.

I afdelingens selvevaluering har de primært vurderet sig til 'særligt godt' og et par steder 'tilstrækkeligt'. I taler med YLgruppen og vurderer på baggrund heraf, at billedet er anderledes. Der er særligt udfordringer med supervision og vejledning samtaler. Fire steder har I vurderet afdelingen til utilstrækkeligt, hvor de selv har vurderet sig til særligt godt. Dette fremlægger i for dem på besøgets afsluttende møde.

Cheflægen ser på UALO og siger: "Jeg synes jo ellers godt nok, vi har investeret mange ressourcer i det her..."

UALO udbryder: "Det kan ikke passe, hvem har I talt med?"

DISKUTER I GRUPPER AF 3-5 PERSONER

Forestil dig, at du er hhv. UALO'en og cheflægen.

Diskuter spørgsmålene:

- Hvad er der på spil for UALO og cheflægen?
- Hvad kan være grunden til, at de reagerer de som de gør?

Som inspektor:

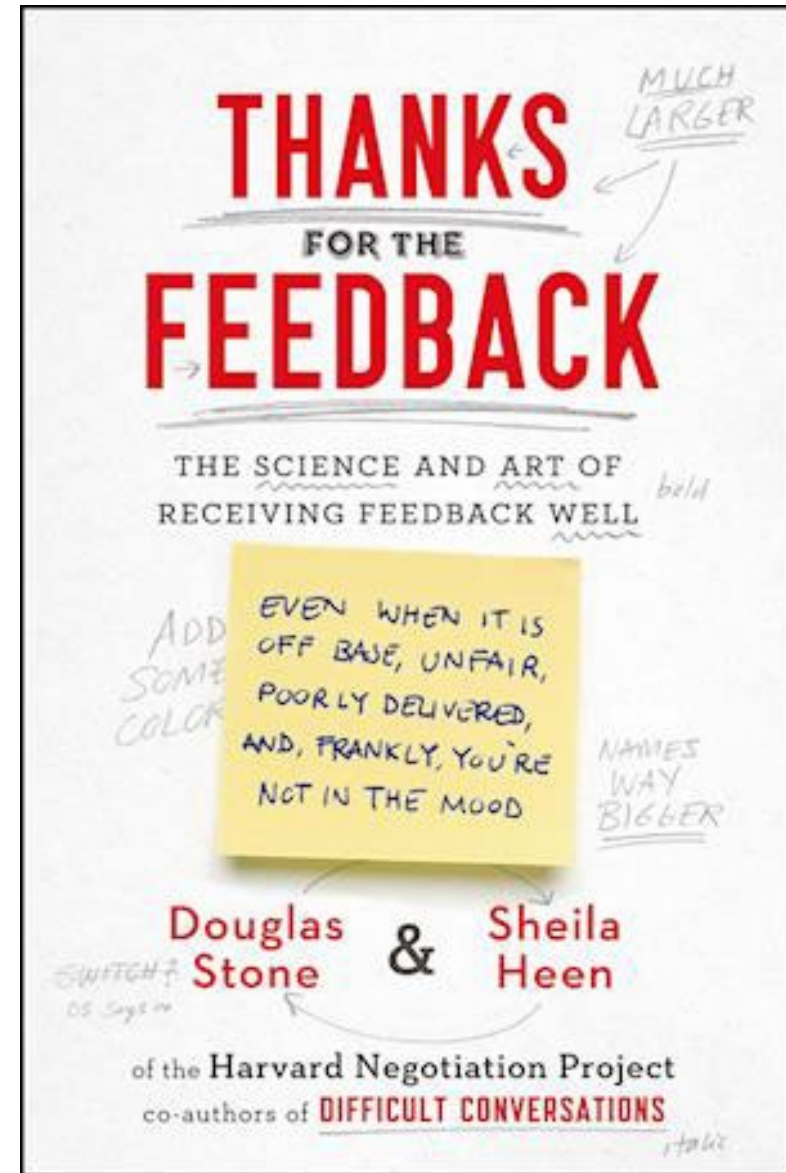
- Hvordan kommer du videre i denne situation?

MULIGE ÅRSAGER TIL REAKTIONERNE

- Man synes ikke vurderingen passer med ens egen oplevelse (sandhed)
- UALO's professionelle selvværd er udfordret (identitet)
- Settingen – at det foregår i overværelse af andre (cheflegen, den lægefaglige direktør)
- Bagvedliggende kamp mellem UALO og cheflege
- Opgivelse og udmattelse, investerede kræfter (kan jeg gøre noget ved det?)
- At man tænker, at inspektorerne ikke er i en position, hvor de kan give relevant feedback?

FEEDBACKTRIGGERE

- Sandhed
- Relation
- Identitet



HVAD KAN DU GØRE SOM INSPEKTOR?

Spørg ind og eksplorér?

Italesæt?

Anerkend den indsats, der er i gang?

Investér i indledningen?

Ignorér?

FEEDBACKLITERACY

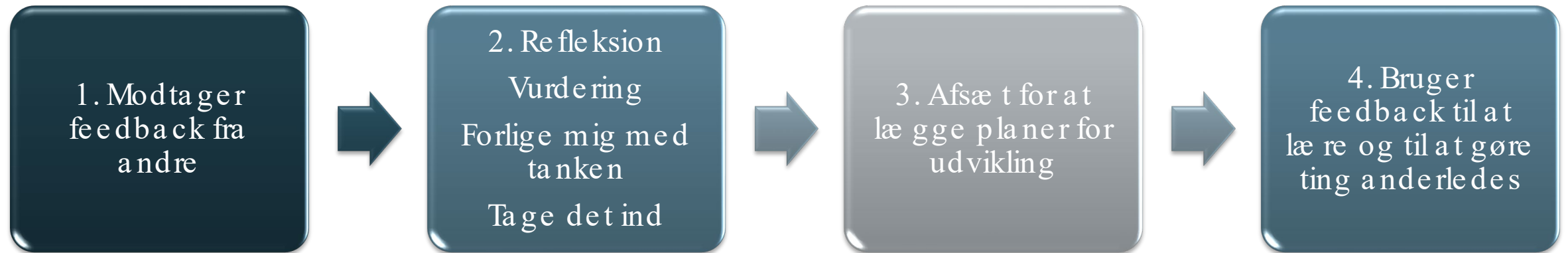
Definition:

”the understandings, capacities and dispositions needed to make sense of information and use it to enhance work or learning strategies.” (Carless & Boud, 2018)

Feedback literacy behaviour scale (Dawson, P et al. 2023)

www.feedbackliteracy.org

MODTAGE-EN PROCES



Sargeant et al, 2008 & 2011

SPÆNDINGSFELTER

Indre spændinger

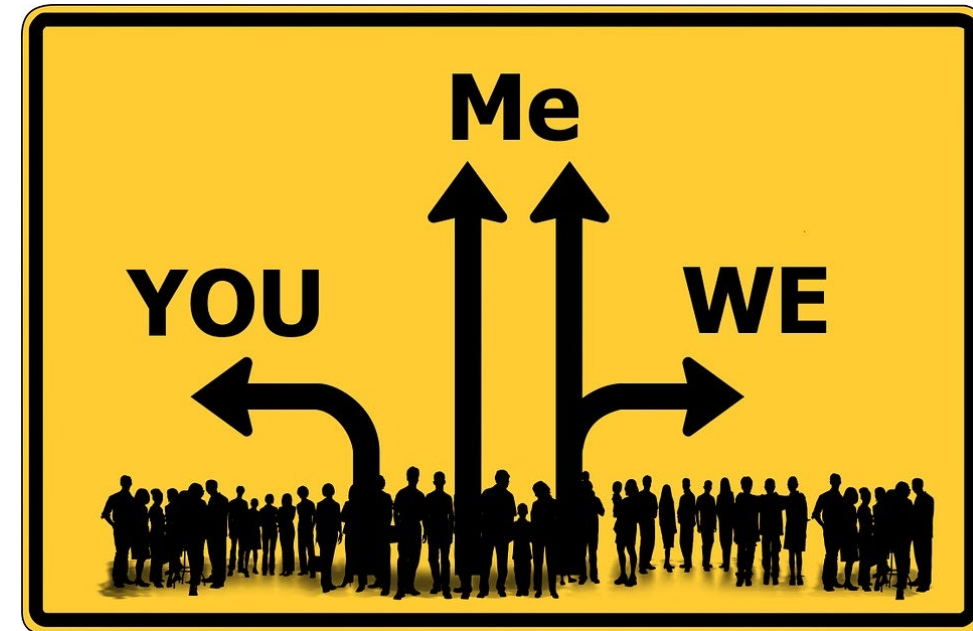
- Ønsker feedback – bange for negativ feedback

Relationelle spændinger

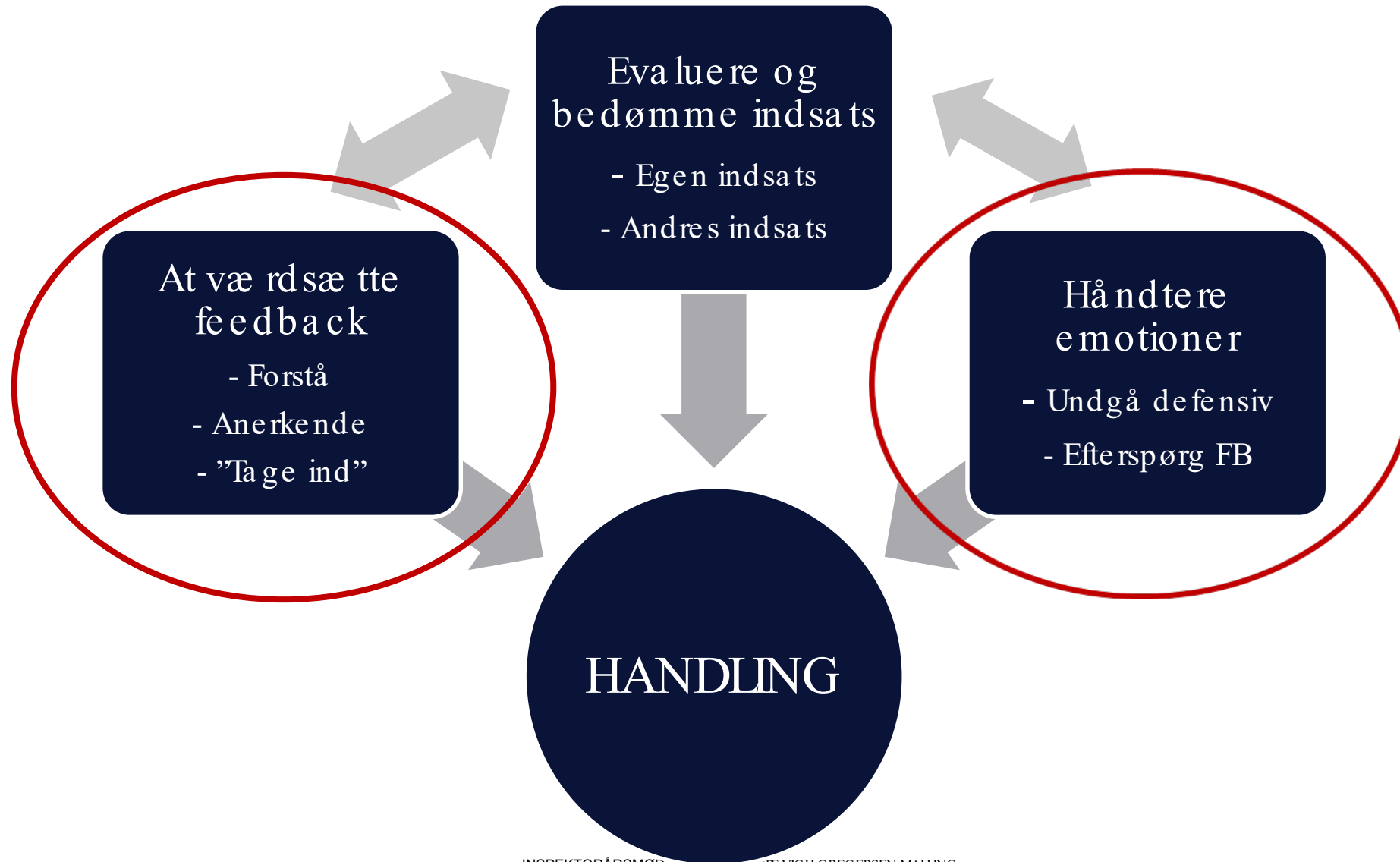
- Ønsker at lære – bange for at virke inkompetent
- Ønsker feedback – stoler ikke på den feedback du får / eller på den, der giver det
- Ønsker feedback – tror ikke på, at du kan gøre noget ved det
- Behov for en god relation – bange for om det vil ødelægge relationen

Spændinger i uddannelseskulturen

- Ikke sammenhæng mellem det, de siger, du skal lære – og det, der sker i virkeligheden



DE SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER



INSPEKTOR OG FEEDBACK

Hvordan får I feedback som inspektorer?

Fra afdelingen?

Fra hinanden?

TAKEHOMEMESSAGES

- At modtage feedback er en aktiv proces
- At fokusere på modtagerens reaktioner, som feedback giver, kan gøre feedbacken mere anvendelig
- Undersøg, hvis I oplever uklare eller u hensigtsmæssige reaktioner

TAK FOR JERES OPMÆRKSOMHED

Jane Ege Møller jane@clin.au.dk

Bente Malling bente.malling@clin.au.dk





AARHUS
UNIVERSITET