

MODTAGELSE AF FEEDBACK WORKSHOP

Jane Ege Møller, Cand. Mag. PhD, Lektor

Bente Malling, MD, PhD, MHPE, Lektor Emerita

Institut for Klinisk Medicin, Aarhus Universitet

WORKSHOPPEN HAR FOKUS PÅ:

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

WORKSHOP = ARBEJDER...

Program

- Korte oplæg
- Diskussioner
- Feedbackspillet

Kort pause undervejs



GRUPPEDISKUSSION CASES



DET AFSLUTTENDE MØDE.... CASE 1

TILSTEDE ER: LÆGEFAGLIG DIREKTØR, CHEFLÆGEN, UALO, UKYL OG INSPEKTORTEAMET

Du har afsluttet din gennemgang af, hvad I, som inspektorteam, har hørt i løbet af dagen

Du har fokuseret på afdelingens svage punkter: manglende undervisning og især manglende kompetencevurdering

Du har været omhyggelig med at sige alt det, der efterfølgende vil komme til at stå i rapporten

Du kigger nu op fra dine notater og spørger ud i rummet:

”Hvad tænker I om min gennemgang af afdelingens uddannelse?”

Samtalen går lidt trægt, og du bliver opmærksom på, at UALO slet ikke deltager i samtalen – men i stedet sidder og kigger ned i skødet på sin mobiltelefon.

Det virker faktisk som om UALO er i gang med at besvare mails.....



DISKUTER VED BORDENE:

1. Hvad sker der her?
2. Hvad er der på spil?
3. Hvad kan forklaringen på den uddannelsesansvarlige ledende overlæges reaktion være??

DET AFSLUTTENDE MØDE..... CASE 2

TILSTEDE ER: LÆGEFAGLIG DIREKTØR, CHEFLÆGEN, UALO, UKYLOG INSPEKTORTEAMET

Du er i fuld gang med at afrapportere det , I, som inspektorteam, har hørt i løbet af dagen.

Du har fokuseret på afdelingens svage sider , som er manglende supervision, manglende vejledermøder og uklar struktur på kompetencevurderingen

Du kigger op fra dine notater og får øjenkontakt med UALO. UALO er travlt optaget af at tage noter af din gennemgang –men kigger op da du holder en pause i din gennemgang.

Du ser med det samme at UALO, som du kender fra tidligere, er ked af det og faktisk har tårer i øjnene

Du har faktisk flere punkter du gerne vil gøre opmærksom på fordi du vil skrive dem i rapporten –og gerne vil have dem sagt inden mødet er afsluttet -

DISKUTER VED BORDENE:

1. Hvad sker der her?
2. Hvad er der på spil?
3. Hvad kan forklaringen på den uddannelsesansvarlige ledende overlæges reaktion være??



FEEDBACK SPILLET

SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER

FEEDBACK MODTAGER



AARHUS
UNIVERSITET
INSTITUT FOR KLINISK MEDICIN

IMSPEKTOR ÅRSMØDE
7. MAJ 2025

BENTE VIGH GREGERSEN MALLING
LEKTOR EMERITUS, MD, PHD, MHPE

JANE EGE MØLLER
LEKTOR, CAND MAG., PHD



FEEDBACK SPILLET

Spillet handler om de reaktioner, man som feedback modtager kan opleve, når man får kritisk feedback fra en kollega.

Hensigtsmæssige og uhensigtsmæssige reaktioner

Fokus på de svære situationer

Fokus på situationer der udløser ubehag, ubehagelige følelser eller på anden måde var udfordrende

Spilleplade og 4 x 40 spillekort - 3-4 spillere

SPILLEREGLER

Tænk over en situation, hvor du har fået kritisk feedback fra en vejleder eller en kollega, som gav anledning til ubehag eller var udfordrende (4 min).

Vælg 10 kort som beskriver din reaktion på feedback situationen

Vælg herefter de 3 kort som bedst beskriver din reaktion (4 min)

Fortæl de andre spillere om din oplevelse samtidig med at du lægger de tre kort ned på spillepladen (maks 5 min til hver)

Diskuter Jeres reaktioner og find frem til 1 – 2 fælles reaktioner – og læg dette kort midt på spillepladen

Diskuter reaktionen ud fra spørgsmålene på spillepladen

DISKUTER:

- Hvorfor er denne reaktion interessant at diskutere?
- Hvad var årsagen til reaktionen?
 - Hvorfor mon man reagerer på den måde?
 - Hvorfor er det så udfordrende?
- Er der noget uhensigtsmæssigt forbundet med reaktionen
 - Kan reaktionen være hensigtsmæssig – i så fald da i hvilke situationer
- Hvad kan man gøre som modtager for evt at ændre reaktionen?
 - Hvordan kan du selv arbejde med det?
 - Hvordan kan vi sammen arbejde med denne reaktion i teamet, på afdelingen, andre situationer?



SOM INSPEKTOR

Hvad skal jeg som inspektor bruge viden om
modtagerperspektiver til, når jeg skal give feedback til
afdelingerne?

UDFORDRENDE REAKTIONER

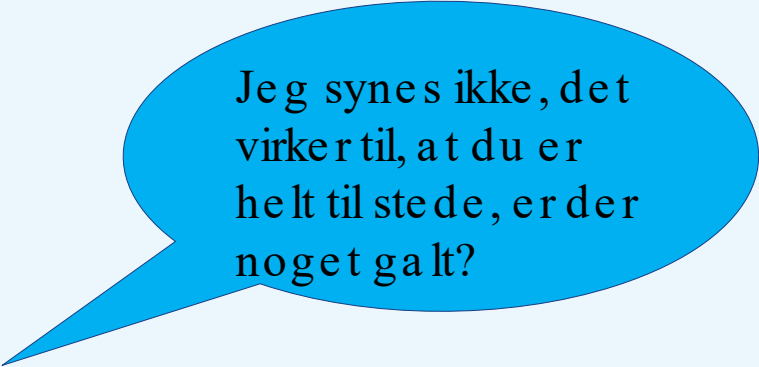
- Uengageret adfærd
- Dominerende adfærd – dårlig indsigt og viden
- Dominerende adfærd – god indsigt og viden
- Følelsesladet adfærd
- Defensiv adfærd

UENGAGERET ADFÆRD

Modtager virker distraheret eller 'svarer' for hurtigt bekræftende.

Bagvedliggende årsager: tidligere erfaringer, kultur, etc.

Mulig strategi: Itale sæt



Jeg synes ikke, det virker til, at du er helt til stede, er der noget galt?

DOMINERENDE ADFÆRD

Dårlig indsigt/ viden

Risiko at samtalen styres i en retning der ikke er repræsentativ for accepterede standarder, gældende retningslinjer, etc.

Mulig strategi: adressér direkte:

Jeg er i tvivl om du har forstået at.... Fortæl mig, hvad du ved om...

God indsigt/ viden

Risiko: At samtalen bruges på at modtage dem i stedet for at få sparring fra giver

Strategi: Anerkend og spørg til fremtidig forbedring

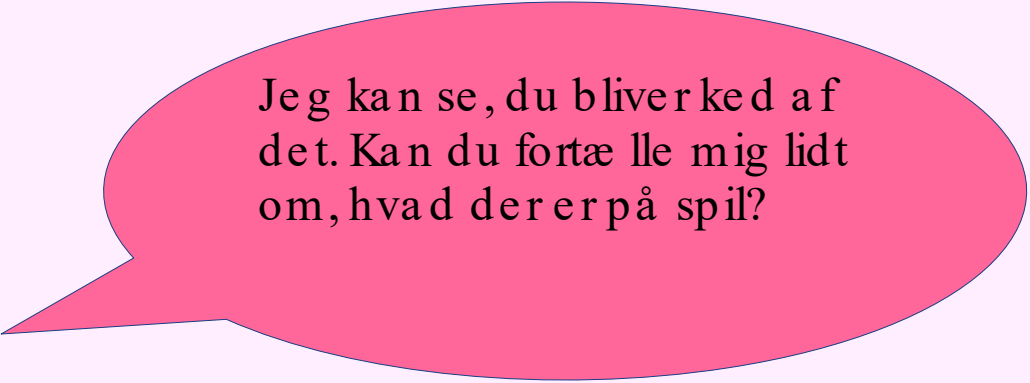
Jeg er klar over, du har stor viden på dette område, hvordan vil du arbejde mod at blive bedre?

FØLELSESLADET ADFÆRD

Bredt spektrum af emotioner: vrede, frustration, tristhed, gråd

Risiko: selv at lade emotionel reaktion tage over

Mulig strategi: få afdekket, hvad der er den bagvedliggende årsag.



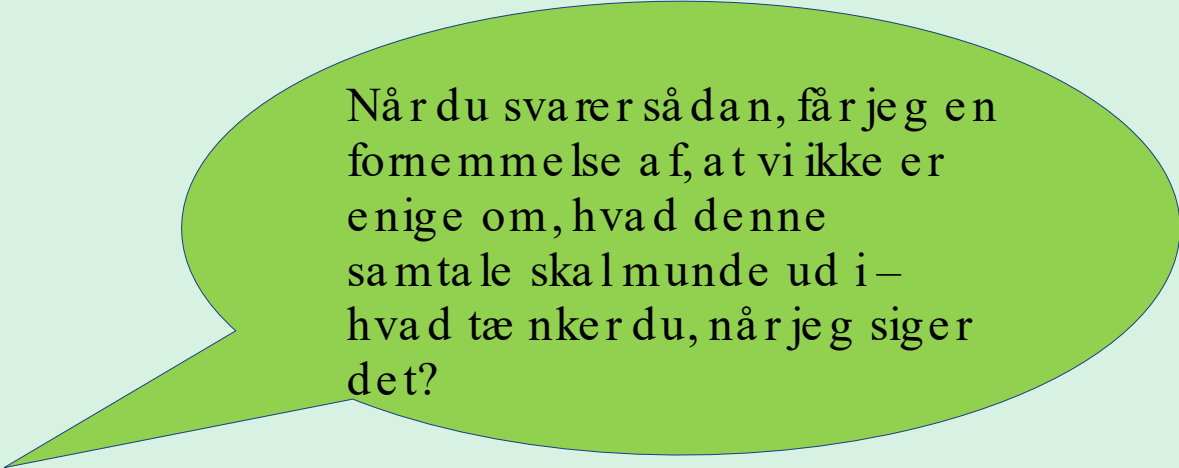
Jeg kan se, du bliver ked af det. Kan du fortælle mig lidt om, hvad der er på spil?

DEFENSIV ADFÆRD

Flere mulige bagvedliggende årsager: Personlighedstræk, situationsbestemt reaktion på suboptimal præstation, eller reaktion på noget feedback giver har sagt.

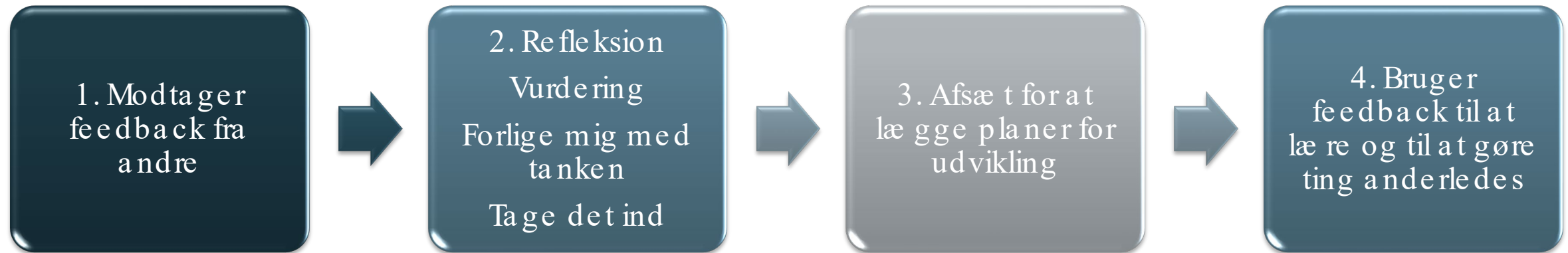
Risiko: manglende åbenhed, konflikt, at man ikke føler sig hørt.

Mulig strategi: Ita le sæt



Når du svarer sådan, får jeg en fornemmelse af, at vi ikke er enige om, hvad denne samtale skal munde ud i – hvad tænker du, når jeg siger det?

MODTAGE-EN PROCES



Sargeant et al, 2008 & 2011

SPÆNDINGSFELTER

Indre spændinger

- Ønsker feedback – bange for negativ feedback

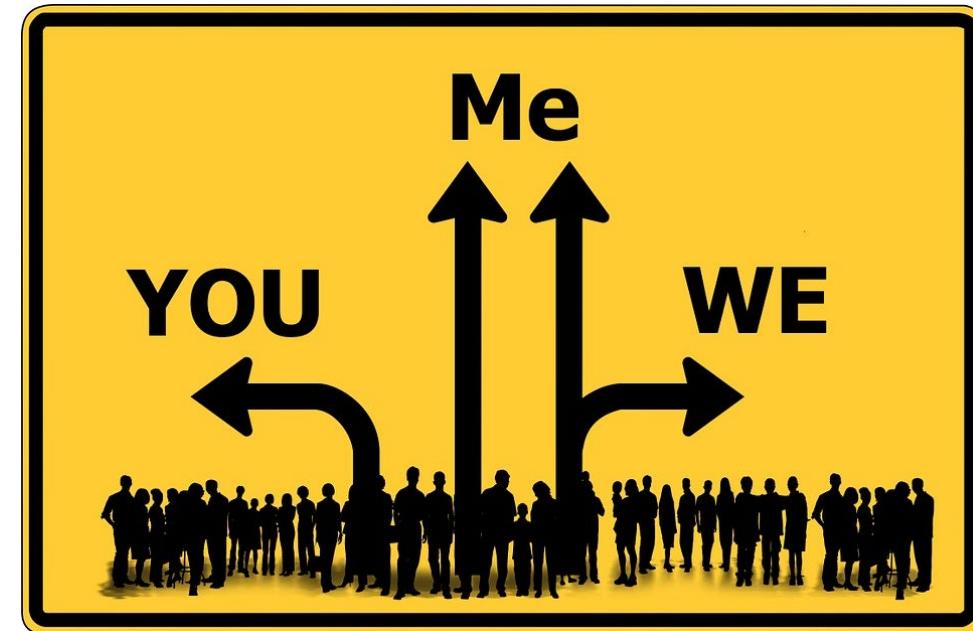
Relationelle spændinger

- 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

Hvilke af disse oplever I som væsentlige i jeres arbejde?



INSPEKTOR OG FEEDBACK

Hvordan får I feedback som inspektorer?

Fra afdelingen?

Fra hinanden?

I grupper a 34: diskuter uudnyttede potentialer og tiltag der vil gøre, at I kan få mere feedback på jeres inspektoraarbejde.

Skriv et -to konkrete forslag ned på flipover

Præsenteres kort og indsamles.

FEEDBACKNIVEAUER RELATERET TIL INSPEKTORFUNKTION

- Selve opgaveløsningen
 - Korrigerende feedback – gør modtager i stand til at løse aktuelle opgave
 - ”Der skal afholdes vejledersamtaler...”
- Måden opgaven blev løst på (processen)
 - Modtager lærer at forstå opgaveløsningen – dybere læring, som måske kan overføres til fremtidige opgaver
 - ”Eks – patientperspektivet på kompetencevurdering, patientsikkerhed”
- 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
 - Forskel mellem selvevaluering og inspektor score
- Personen
 - Uspecifik ros eller ris –
 - ”Det her er en virkelig god uddannelsesafdeling”.

Kluger & De Nisi (1996), Hattie (2007)

TAKEHOMEMESSAGES

Workshoppen har budt på:

Feedback literacy nødvendig for såvel giver som modtager

Feedback literacy kan læres og trænes

Feedback skal føre til handling / ændret adfærd så husk opfølgning

Der er altid tale om relationer, kontekst og ikke mindst en modtager og en giver

TAK FOR I DAG

Jane Ege Møller jane@clin.au.dk

Bente Malling bente.malling@clin.au.dk

