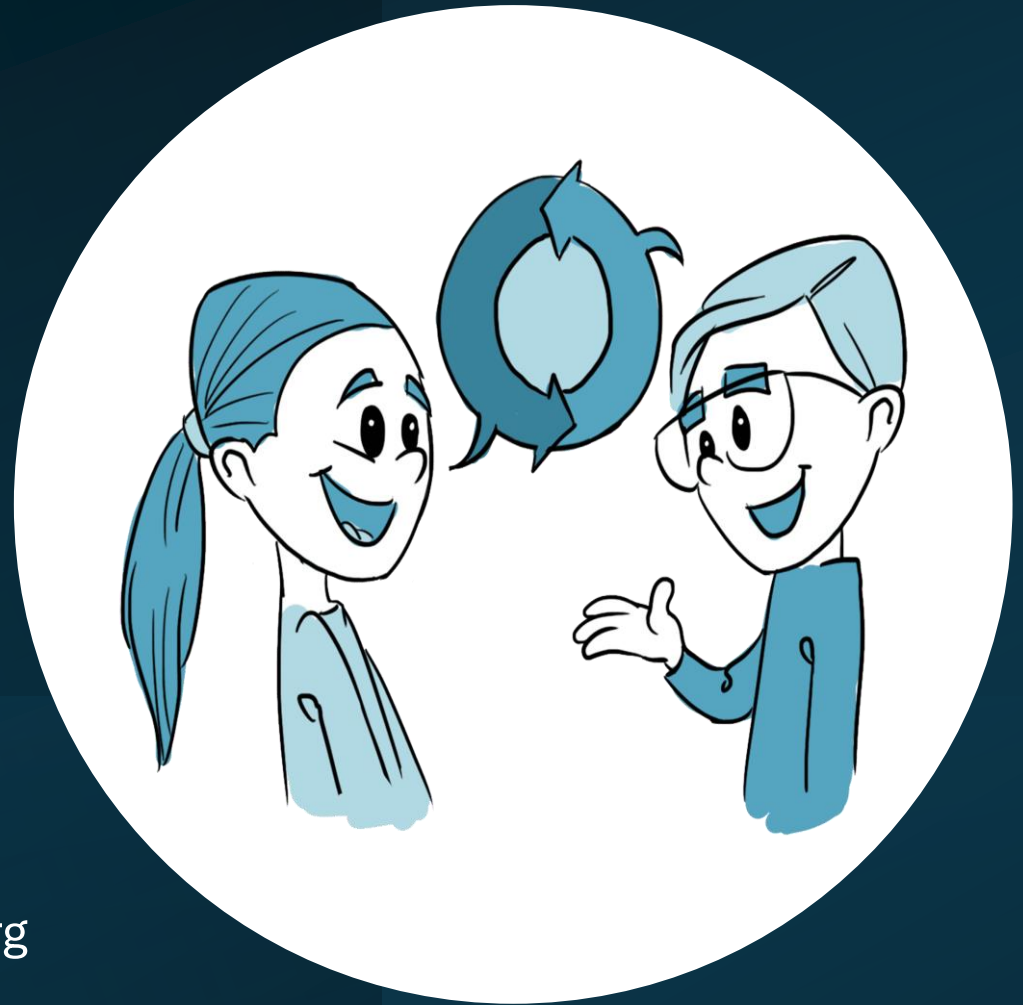


Invers feedback - *hvad, hvorfor og hvordan?*

BUP årsmøde – 06.03.25 –
Sara Emilie Poulsen, UAO, MHPE
Børne- og Ungdomspsykiatrisk Afdeling, Aalborg





Hvad kan du lære i denne workshop?

- Noget generelt om feedback og invers feedback
- Hvad et vejlederevalueringsskema kan bruges til?
- Hvad der skal til for at det kan bruges?
- Hvordan man kommer i gang med at bruge det?
- Og hvorfor det giver mening!

Baggrund: Får vi Value for Money ?

- 1:1-vejledningen er et bærende og ressourcekrævende uddannelseselement i B&U-psykiatrien
- Men vejledere har sparsom pædagogisk efteruddannelse, evalueres ikke og får sjældent feedback
- Hvordan kan vi så sikre at udbyttet er optimalt – og hvad er god vejledning ?
- Magtubalance vanskeliggør løbende evaluering med én ikke-anonym respondent



Baggrund: Får vi Value for Money ?

- Hvordan kan brug af feedback til vejledere (invers feedback) bidrage til bedre uddannelse?
- Og kan et vejlederevalueringsskema hjælpe os?



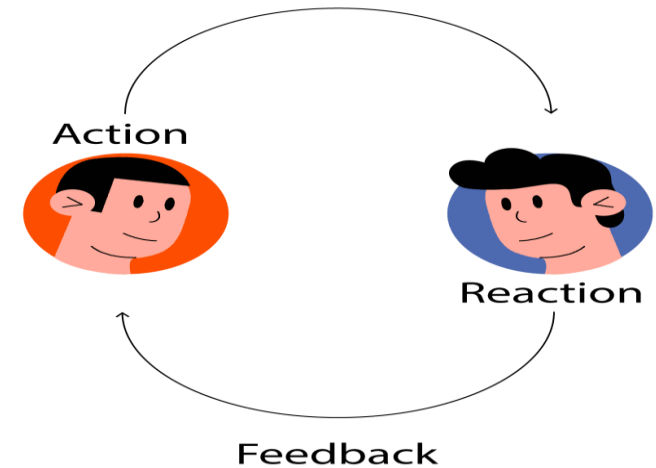
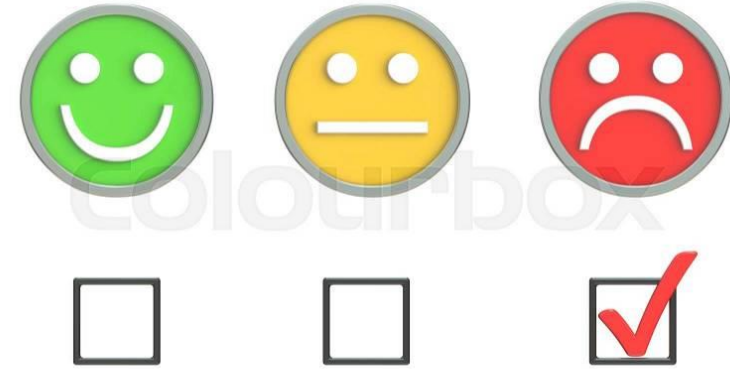


Hvad er invers feedback ?

- Generelt: Feedback til én som er hierarkisk højere oppe i en organisation
- I uddannelsessammenhænge: Fra uddannelseslæge til vejleder om hans/hendes måde at vejlede på

Forskel på evaluering og feedback?

- Evaluering:
 - Vurderende - bedømmende - summativ
 - Forholder sig til kriterier og mål
 - Envejskommunikation
- Feedback:
 - Beskrivende - formativ
 - Læreproces
 - Tovejskommunikation
 - Kræver aktiv involvering af modtager





Feedback kan
udvikle os
- men kun hvis
vi formår at
modtage og
anvende den



Feedback kan bedst anvendes hvis

- Man selv har reflekteret over sine styrker, svagheder og udviklingsbehov
- At feedbacken er specifik og på adfærd (ikke person)
- At man aktivt reflekterer sammen med afsender og indgår i dialog
- At man aftaler læringsmål og øvebane

Masterthesis: Invers feedback i 1:1-vejledningskontekster

- Et valideret evalueringsskema beskriver vejledningens mål og måler hvor godt de mål indfries
- "EFFECT"-skemaet (Fluit et al., 2013): Tidligere anvendt til evaluering og feedbacksamtaler i kontekster med mange og anonyme besvarelser
- Kvalitativt studie, Aalborg: 8 vejledere (speciallæger) og 8 uddannelseslæger udfyldte skemaet og deltog efterfølgende i et individuelt interview



		1	2	3	4	5	6
A	<u>Vejleder som rollemodel</u>						
	<i>Hvordan er din oplevelse af vejleder som rollemodel i forhold til;</i>						
1	<u>Anamneseoptagelse</u>						
2	<u>Patientsamtaler</u>						
3	<u>Semistrukturerede interviews</u>						
4	<u>Inddragelse/anvendelse af forskningsresultater i den kliniske hverdag</u>						
5	<u>Tværfagligt samarbejde om patienten</u>						
6	<u>Kommunikation med patient/forældre</u>						
7	<u>Kollegialt samarbejde (fx ved konferencer og møder)</u>						
8	<u>Organisering af det daglige arbejde</u>						
9	<u>Anvendelse af nyeste retningslinjer og instrukser</u>						
10	<u>At behandle patienter respektfuldt</u>						
11	<u>At håndtere klager og utilsigtede hændelser</u>						
12	<u>Svære samtaler</u>						
13	<u>At være åben om begrænsninger i egen viden</u>						
14	<u>At reflektere over egne handlinger</u>						
15	<u>At være et generelt forbillede for uddannelseslægen</u>						
B	<u>Arbejdsopgaver og -tilrettelæggelse</u>						
16	<u>Vejleder sikrer at uddannelseslægens opgaver er passende i forhold til det aktuelle kompetenceniveau</u>						
17	<u>Vejleder stimulerer uddannelseslægen til at tage ansvar</u>						
18	<u>Vejleder giver uddannelseslægen muligheder for at drøfte fejl og utilsigtede hændelser</u>						
19	<u>Vejleder sikrer at læringsmuligheder i dagligdagen udnyttes</u>						
20	<u>Vejleder er opmærksom på hvordan uddannelseslægen planlægger og organiserer sine opgaver</u>						
21	<u>Vejleder beskytter uddannelseslægen mod at have for mange opgaver som ikke har læringsmæssig værdi</u>						
22	<u>Vejleder skaber begejstring hos uddannelseslægen for specialet</u>						
C	<u>Planlægning</u>						
23	<u>Vejleder afsætter tid til vejledning og supervision</u>						
24	<u>Vejleder overholder kalenderaftaler</u>						
25	<u>Vejleder er tilgængelig i dagligdagen</u>						
26	<u>Vejleder afsætter tid til ekstra samtaler/supervision ved behov</u>						



		1	2	3	4	5	6
D	<u>Feedback</u>						
27	<u>Vejleder baserer sin feedback på konkrete observationer af uddannelseslægen</u>						
28	<u>Vejleder fortæller hvad uddannelseslægen gør godt</u>						
29	<u>Vejleder drøfter hvad uddannelseslægen kan forbedre</u>						
30	<u>Vejleder lader uddannelseslægen reflektere over sine styrker og svagheder</u>						
31	<u>Vejleder minder uddannelseslægen om den feedback som tidligere er givet</u>						
32	<u>Vejleder formulerer sig på en måde som hverken er nedladende eller fornærmende</u>						
	<i>- Feedbackindhold er relateret til uddannelseslægens...</i>						
33	<u>... kliniske færdigheder</u>						
34	<u>... patientkommunikation</u>						
35	<u>... samarbejde med kolleger</u>						
36	<u>... anvendelse af evidensbaseret baseret viden i dagligdagen</u>						
37	<u>... etiske overvejelser</u>						
38	<u>... opmærksomhed på mine egne grænser</u>						
E	<u>Anvendelse af vejledningsværktøjer</u>						
39	<u>Vejleder er opmærksom på uddannelseslægens uddannelsesplan og aktuelle læringsmål</u>						
40	<u>Vejleder beder uddannelseslægen begrunde sine beslutninger i relation til udredning og behandling</u>						
41	<u>Vejleder indgår i drøftelser om de kliniske overvejelser</u>						
42	<u>Vejleder gennemlæser uddannelseslægens skriftlige arbejde</u>						
43	<u>Vejleder stimulerer uddannelseslægen til at løse problemer og finde svar</u>						
44	<u>Vejleder stimulerer uddannelseslægen til at stille spørgsmål</u>						
45	<u>Vejleder stimulerer uddannelseslægen til at deltage aktivt i diskussioner</u>						
46	<u>Vejleder forklarer komplekse emner forståeligt</u>						
F	<u>Evaluerings</u>						
47	<u>Vejleder forholder sig løbende til hvorvidt uddannelseslægen gør fremskridt</u>						
48	<u>Vejleder vurderer uddannelseslægens kompetencer i henhold til uddannelsesprogrammet</u>						
49	<u>Vejleder støtter uddannelseslægen til at formulere nye læringsmål</u>						
50	<u>Vejleder anvender kompetencekort som led i evalueringen</u>						
51	<u>Vejleder anvender logbogen som et aktivt redskab i læringsprocessen</u>						
52	<u>Vejleder giver uddannelseslægen en tydelig og fyldestgørende evaluering</u>						
53	<u>Vejleder stimulerer uddannelseslægen til at reflektere over egen læring</u>						
G	<u>Personlig støtte</u>						
54	<u>Vejleder behandler uddannelseslægen med respekt</u>						
55	<u>Vejleder udviser entusiasme</u>						
56	<u>Vejleder er tillidsvækkende</u>						
57	<u>Vejleder støtter uddannelseslægen i vanskelige situationer (fx konferencer)</u>						
58	<u>Vejleder er imødekommende overfor at drøfte personlige udfordringer</u>						
59	<u>Vejleder støtter uddannelseslægen til at have en hensigtsmæssig <u>work-life-balance</u>.</u>						

Forskningsspørgsmål 1

Hvad er vejledere og uddannelseslægers perspektiver på værdien, relevansen og anvendeligheden af evalueringsskemaerne i en 1:1-vejlednings-kontekst?



Tid til at prøve selv...

- I skal nu udfylde (noget af) skemaet (brug max 5 minutter)
 - Vejledere: Lav en selvevaluering.
 - Overvej om dine svar afhænge af hvilken uddannelseslæge du har i tankerne?
 - Uddannelseslæger: Evaluer din vejleder
 - Overvej hvilket ansvar du selv har i at krydserne placeres som de bliver
- Drøft nu med din sidemand (ca 5 minutter):
 - Hvordan ville det være at skulle sammenligne og dele svarerne med din uddannelsesmakker?
 - Hvad ville være svært ved det?
 - Hvad kunne gøre det lettere?
 - Hvad tror du der ville kunne komme ud af det?

Hvad kan et vejlederevalueringsskema bruges til?

Nogle perspektiver på fra interviews

- Give en **fælles forståelse** af vejleders rolle og opgaver
- **Inspirere** til nye vejledningsområder
- Øger tillid i relationen ved at sætte fokus på **personlig støtte** som et vejledningselement
- Hjælpe uddannelseslæger til at reflektere over individuelle støtte- og vejledningsbehov
→ **ansvar for egen læring**





Hvad kan et vejlederevalueringsskema bruges til?
Nogle perspektiver på fra interviews

Kan understøtte inners feedback via

- Øge specificiteten af feedback'en og undgå feedback på person
 - Identificere specifikke styrker og udviklingspunkter for vejlederen
 - Danner en emotionel neutral ramme til videre forhandling om vejledningssamarbejdet
-
- Kan ikke vurdere vejlederens kompetencer men vil i stedet afspejle kontekst, relation, individuelle værdier og prioriteringer

Forskningsspørgsmål 2

Hvilke underliggende faktorer påvirker deltagernes villighed til efterfølgende at dele deres svar og indgå i en invers feedback samtale?

- hvad skal der til for at det kan bruges?



Nogle fund og perspektiver fra interviews

Alle vejledere vil meget gerne have feedback

Invers feedback skal efterspørges og forventes - ingen gør det uopfordret!

Manglende selvtillid om egen evne til at vurdere vejledningen bremser feedback

Frygt for stor diskrepans mellem de to besvarelser

Bekymring for at skabe dårlig stemning og sårede følelser via kritik

Bekymring for manglende ærlighed i besvarelserne

Frygt for negative konsekvenser som konflikter eller manglende kompetencegodkendelse

Lettere hvis vejleder åbent taler om egne fejl og svagheder

Behov for sikkerhedsnet (facilitator før/under/efter)

Utryghed bremser feedback

- **Afsender**
Frygt for modtagers reaktion →
feedback bliver vag og uspecifik
- **Modtager**
Frygt for/oplevelse af kritik →
skam, truet selvforståelse →
modstand, afvisning
(=forsvar og selvbeskyttelse)



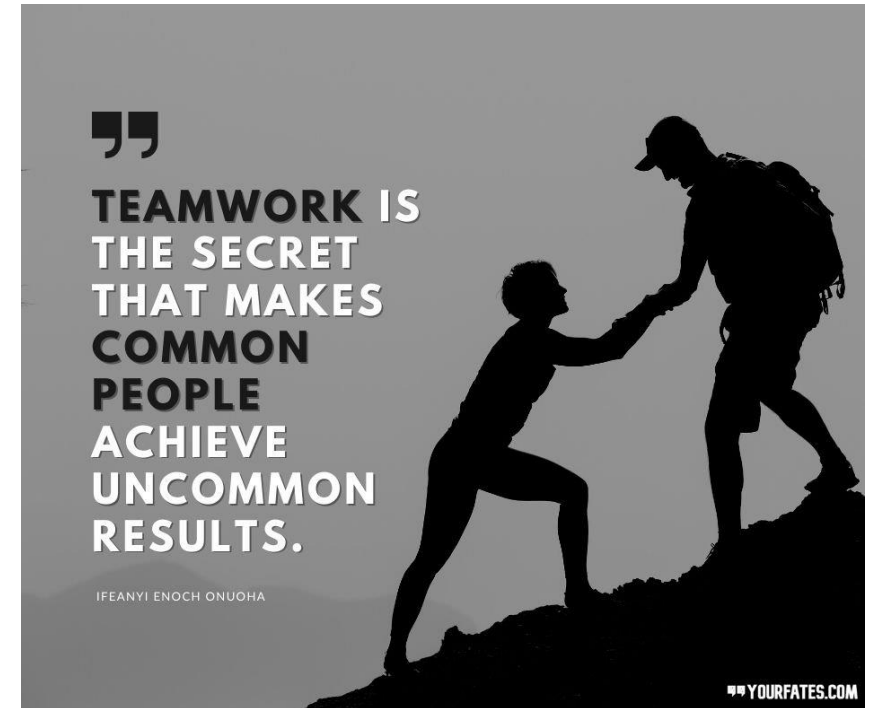
En forudsætning for invers feedback er en god relation

- Afsenderen er troværdighed og respekteret af modtageren
 - Fælles værdier, at man kan lide den anden etc.
 - Tryghed og tillid i relationen for både afsender og modtager
-
- Lyder bekendt?



”The Educational Alliance”

- Den terapeutiske alliances betydning gælder også i vejledningssammenhæng
- Alliancens styrke er altid bestemt ud fra patientens (uddannelseslægens) perspektiv
- Alliancens kvalitet afgøres af
 - Fælles forståelse af formål og mål
 - Enighed om opgaver og hvordan der arbejdes henimod målene
 - At man er autentisk, interesseret, nærværende, engageret og forpligtet i relationen
- Udveksling af feedback styrker alliancen



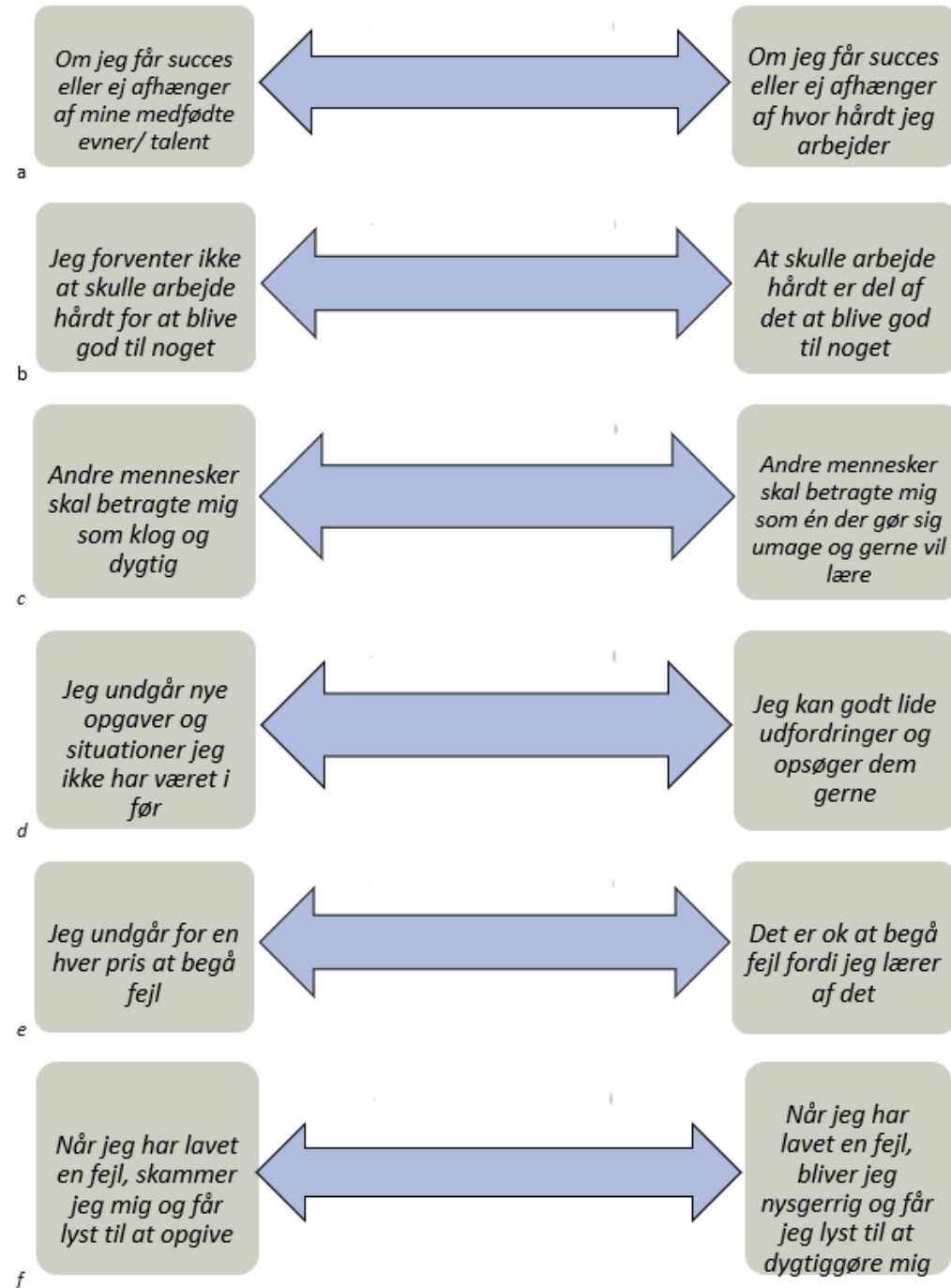
Kortlæg dit Uddannelses-Mindset

Sæt et kryds på hver af de blå pile

Drøft med sidemand:

1. Har krydsernes placering en sammenhæng med hvordan man efterspørger, giver og modtager feedback?

2. Hvad skal der til for at flytte krydserne?



Dwecks Mindset teori

En motivationsteori om hvordan vi forholder os til udfordringer og fejl

Fokus på individuel indsats,
udvikling og læring, gå-på-mod
Opfatter feedback som en gave



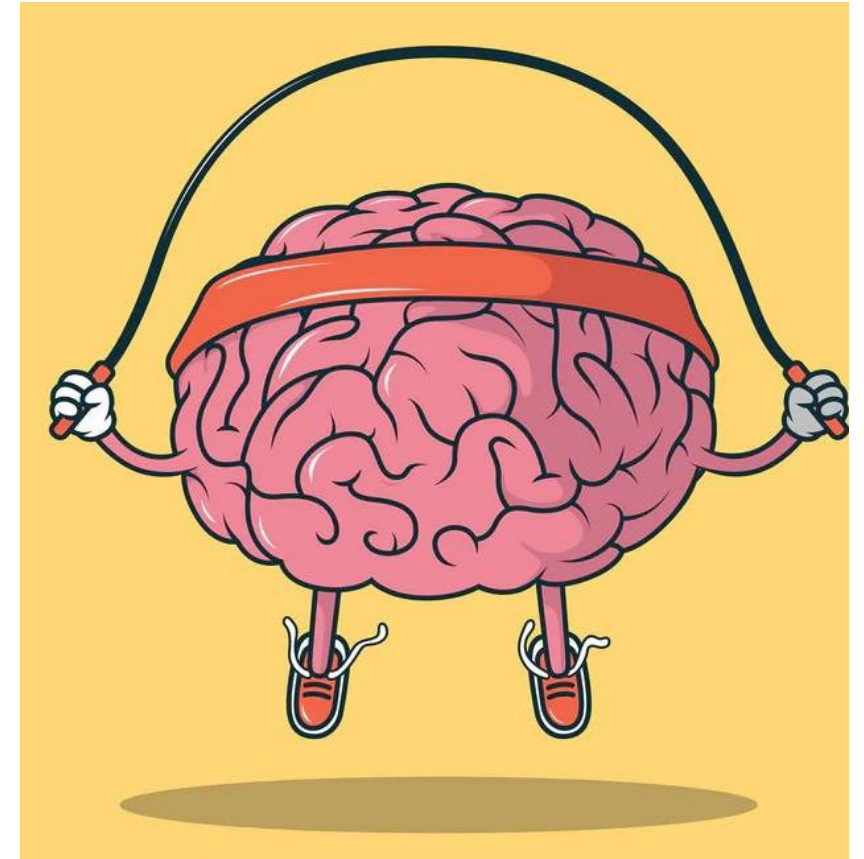
Fokus på talent, præstation og
sammenligning med andre
opfatter feedback som kritik



Mindsets kan ændre sig afhængig af situationen, alder og træning

Fordele ved at dyrke Growth Mindsets i uddannelsessammenhæng

- ✓ Man opsøger læringsmuligheder og feedback
 - ✓ Man oplever konstruktiv feedback som en gave
 - ✓ Man er åben for at tale om tvivl og fejl for at lære
 - ✓ Tillid og tryghed i relationer øges
 - ✓ Det psykisk velbefindende og selvværd forbedres
 - ✓ Udbrændthed forebygges
 - ✓ "Smitter" fra rollemodeller til uddannelseslæger
- ❖ Men! Et fixed mindset kan være indlejret i organisationskulturen og vanskeligt at ændre



Feedback-kompetencer

– endnu en forudsætning for invers feedback

- At opsøge, give og modtage konstruktiv feedback er kompetencer som alle andre:
- En kombination af viden, færdigheder og holdninger
- Kræver undervisning, træning, supervision og feedback
- Men indgår ikke i målbeskrivelsen → ikke prioriteret i uddannelsen (?)



At modtage konstruktiv feedback

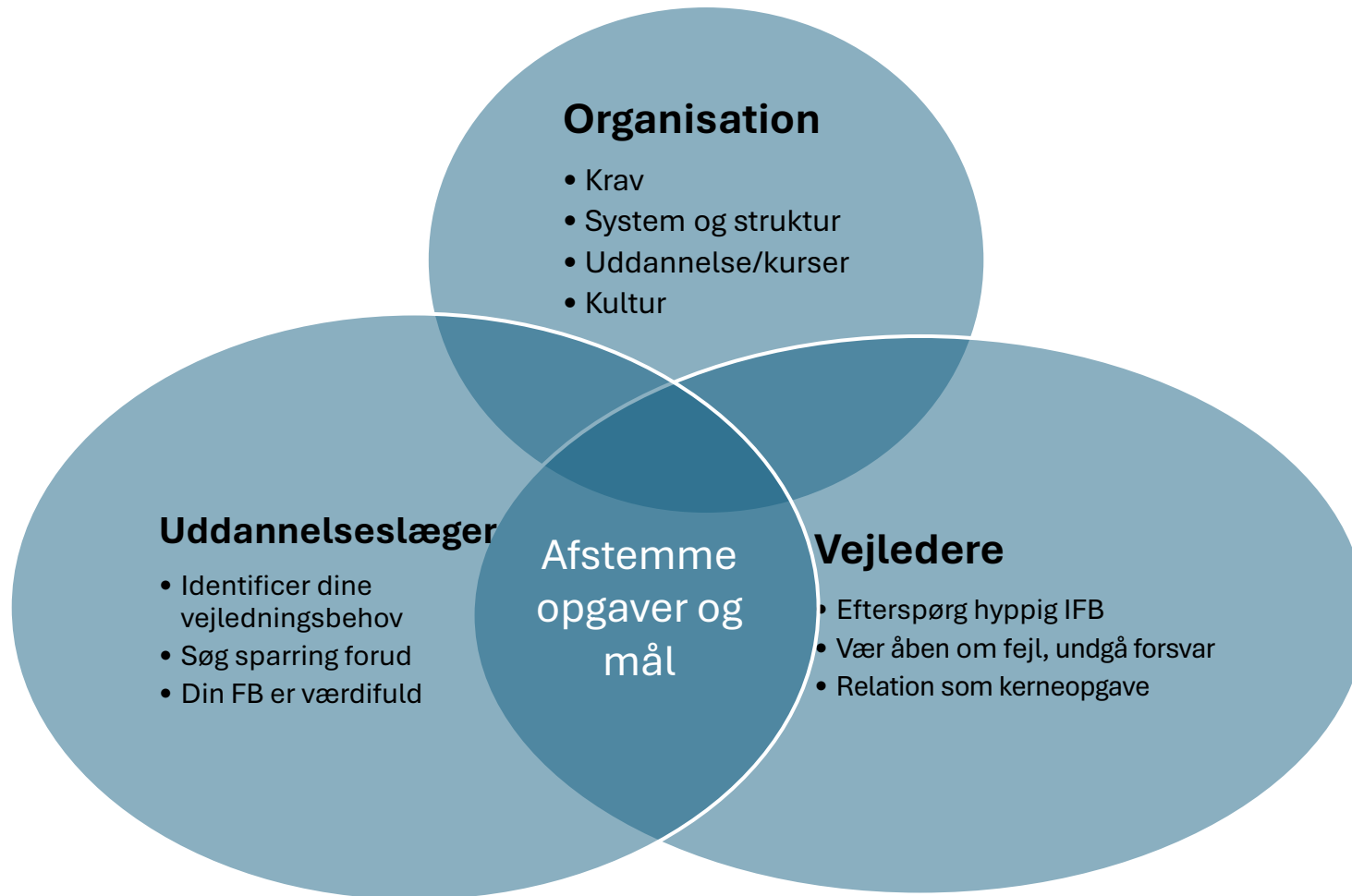


© Robert Kneschke - Fotolia.com

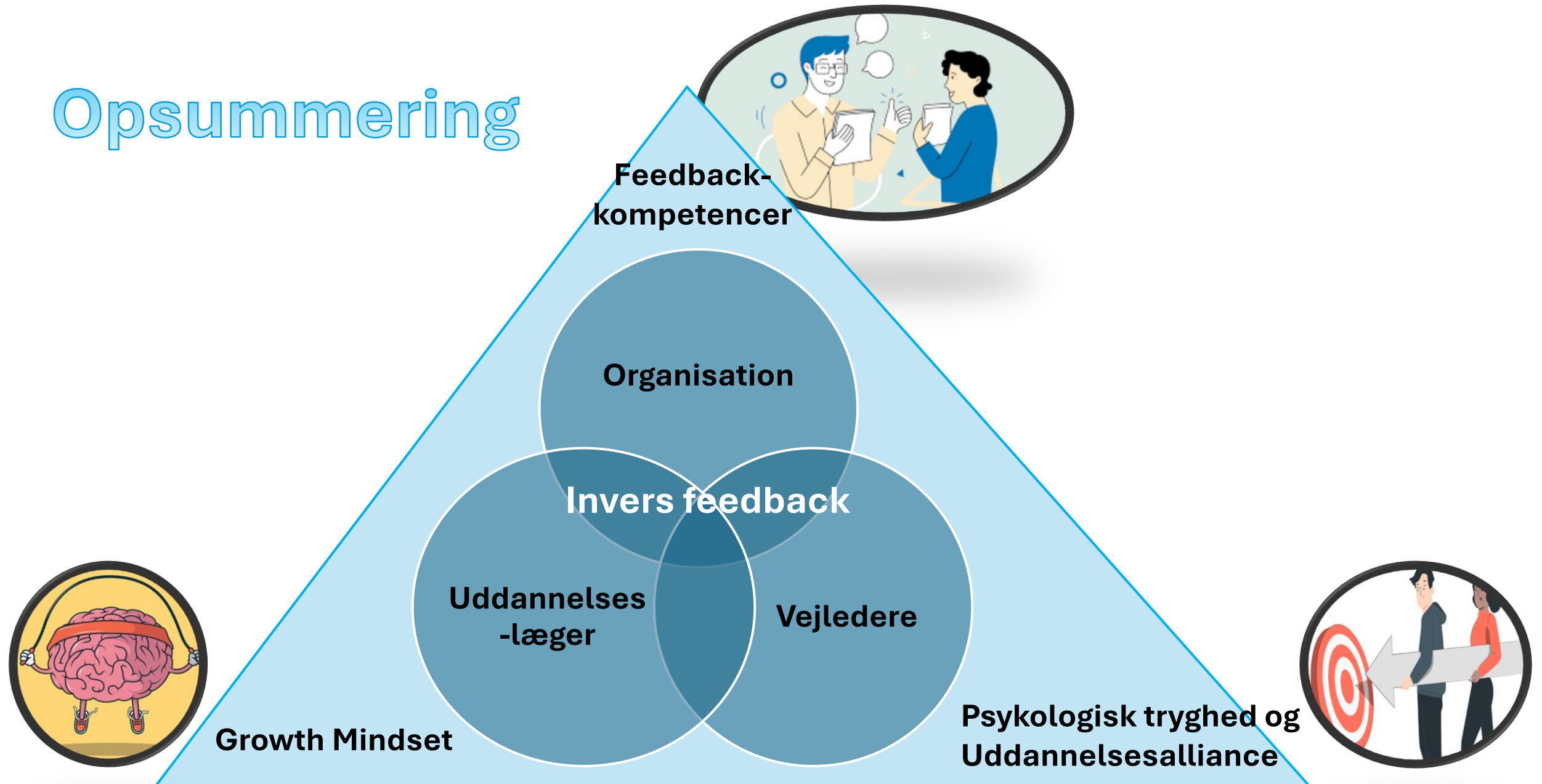
#114070979

1. Vær inviterende, åben og nysgerrig
2. Hav et Growth Mindset
3. Fortæl først hvad du selv synes kan være et problem
4. Lyt! Undgå at afbryde
5. Gå ikke i forsvar – kend dine triggere
6. Udtryk taknemmelighed – sig tak
7. Stil opklarende spørgsmål til afsender
8. Reflekter højt sammen med afsender
9. Opsummer feedbacken
10. Formuler læringsmål og handleplan

Hvordan kommer vi i gang?



Opsummering



Take home messages om invers feedback

- Kan øge udbytte af vejledningen og dermed forbedre uddannelse
- Er en fælles opgave hvor både organisationen, vejledere og uddannelseslæger har et ansvar
- Kan understøttes via
 - Transparens, forventningsafstemning og fælles mål, brug et evalueringsskema
 - En stærk uddannelsesalliance og psykologisk tryghed
 - At have et Growth Mindset, husk feedback er en gave
 - Undervisning og hyppig træning i Feedbackkompetencer
 - Åben organisationskultur med rollemodeller og ledere som inviterer til feedback

When	Residents	Supervisors	Organizations
Before an upward feedback conversation	Be aware about your own needs for supervision and support ?	Self-assess and reflect	Offer validated questionnaires for self-assessment and evaluation
	Prepare and prioritize the feedback	Schedule and invite for regular upward feedback conversations, e.g., every 3 months	Be clear and transparent regarding organizational expectations to upward feedback quality and quantity
	Seek support prior to the conversation and/or ask a moderator to assist you if needed		Offer an educated moderator to assist the preparation
	Prepare within the relationship; align purpose and expectations. Agree on which part(s) of the evaluation to have in focus.		
During an upward feedback conversation	Start with praising	Be open and have a growth mindset	
		Start acknowledging your identified weaknesses, then invite resident’s perspective	Offer an educated moderator to facilitate (or just be present) the conversation
	Give specific feedback on your experience and observations	Listen – express gratitude – clarify the feedback	
	Avoid evaluation of supervisor as a person	Avoid defensive responses	
	- Negotiate and create shared goals and action plan - Seek support if a poor educational alliance is identified.		
Around formalized upward feedback conversations	- Build trust, confidentiality and a strong educational alliance: - Get to know each other on a personal (and private) level - Show vulnerability by sharing - Provide praise and acknowledgement		Build an institutional culture of openness and growth; Management act as role models and take the lead.
		Share your mistakes, imperfection and weaknesses	Integrate feedback training in the curriculum and competency framework
		Model a growth mindset and be a rolemodel	
	Practice regular upward feedback provision	Ask and invite for specific feedback in every supervision	
		Identify your resistance triggers	Organize and offer faculty development including: -Feedback seeking, provision and receiving - Growth mindset - Psychological safety building - The educational alliance - Managing disagreements
	Attend the faculty development program together Train feedback seeking, provision and receiving		
		Seek help and guidance for further development of your improvement points	Offer supervision for supervisors



Ever tried. Ever
failed. No matter.
Try Again. Fail
again. Fail better.

Samuel Beckett

Har du spørgsmål eller vil
du vide mere... ?

- Så kontakt Sara
sakn@rn.dk
tlf 22986006

Tak for
opmærksomheden

Giving and Receiving Effective Feedback

Jug et al (2019)

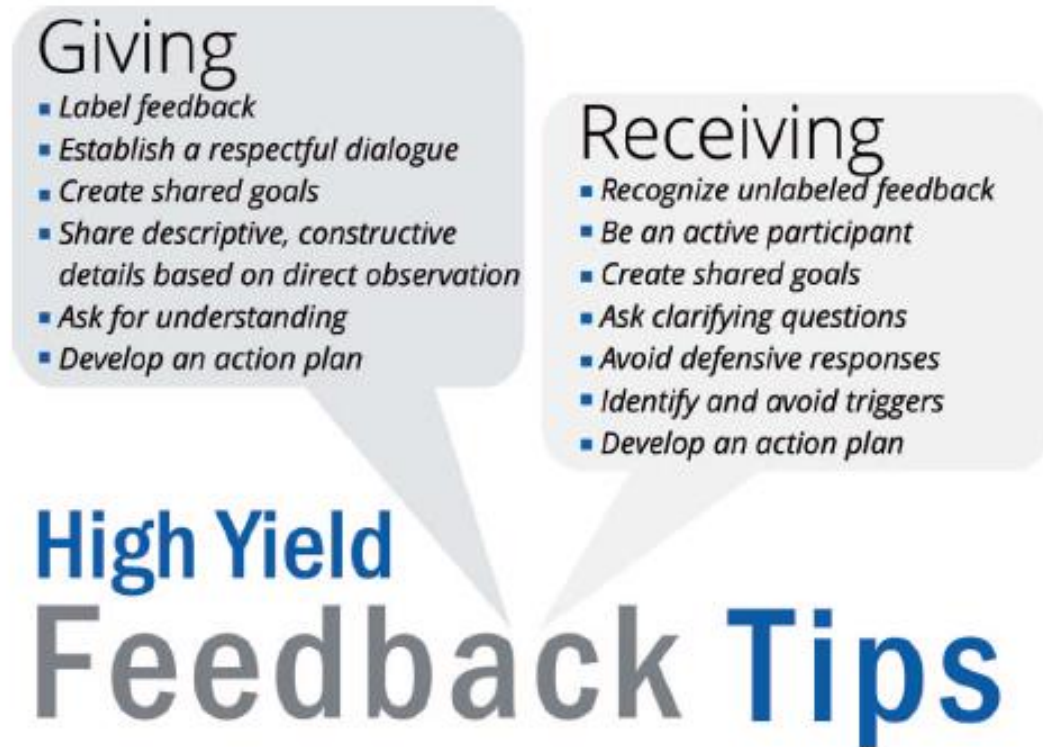


Figure 3. High-yield feedback tips.

Arch Pathol Lab Med—Vol 143, February 2019

Table 1. Barriers to Effective Feedback	
Source	Barriers to Feedback
Environment	Time Isolated incident (lack of established relationship) Lack of privacy
Giver	Fear of emotional reaction Unknown expectations (staff) Uncertain of feedback utility Lack of (feedback) training “Likable” staff
Receiver	Unknown expectations (learner) Early in training “Likable” learner Overconfidence or lack of confidence