

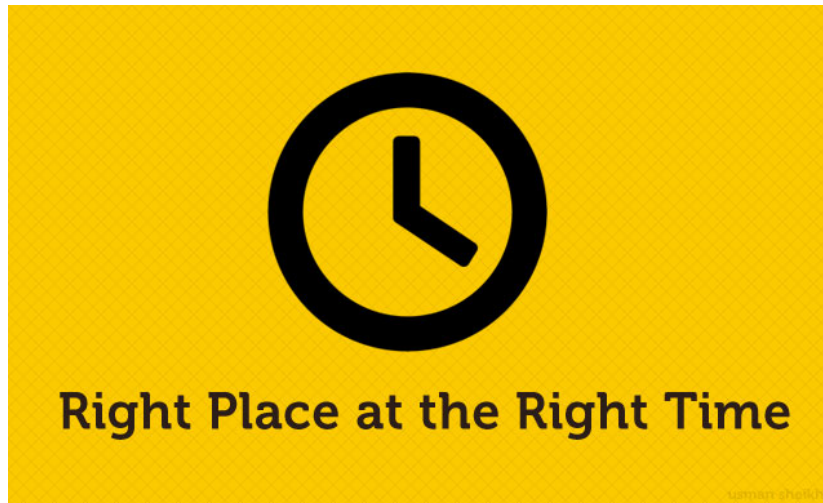
Koncern HR · MidtSim
Træning i Virkeligheden

AUH Årsmøde 2018 Det trygge læringsrum

Mål med workshop

Hvorfor kan det være svært at få (erfarne) sundhedsprofessionelle til at deltage i fx simulation. Hvad kan være på / i spil?

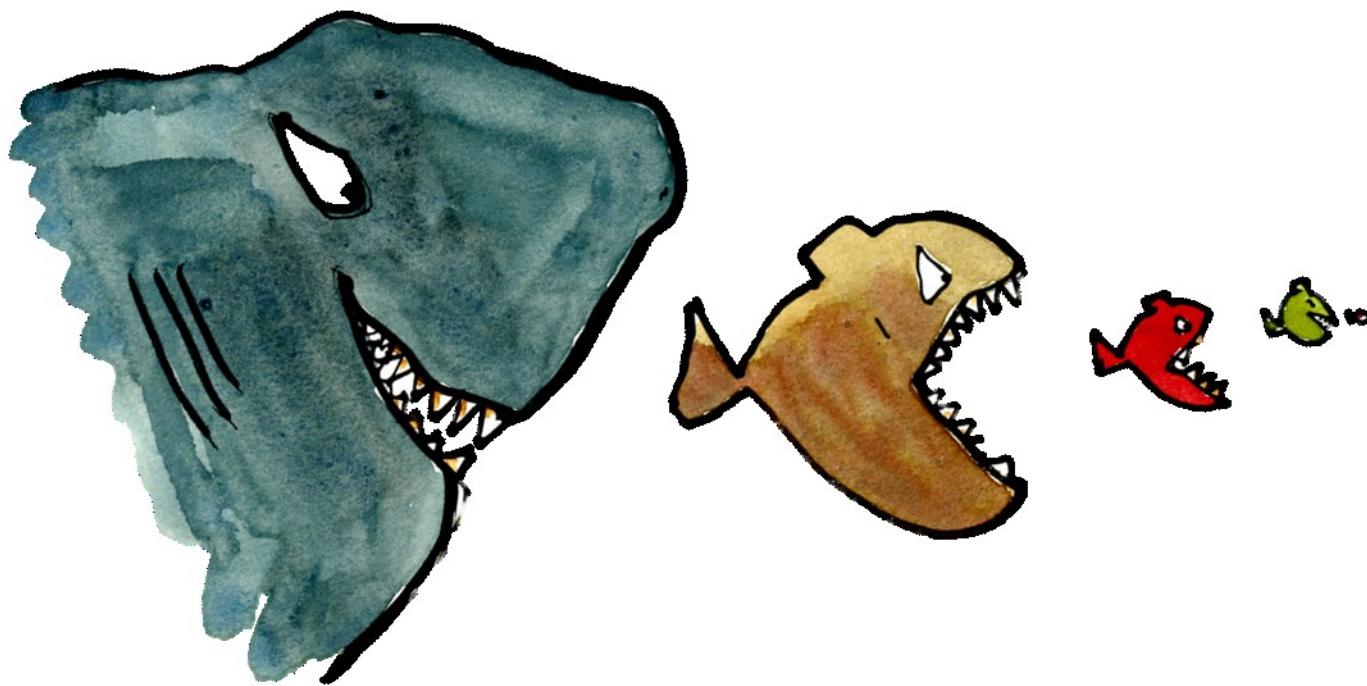
Hvad kan instruktøren/den kliniske vejleder gøre for at skabe et trygt læringsrum?



- **Frame**
- **Kort gensidig præsentation og motivation**
- **Oplæg**
 - Det trygge læringsmiljø
 - Defensiv strategi og team psychological safety
- **I grupper:**
 - Fra teori til praksis
- **Opsamling**

- Sygeplejerske

nat.



©Walter Eppich,

Anden motivation: Briefing påvirker alt

- Afgørende i simulation / læring er villighed til *at løbe en risiko* for at kunne lære: En positiv holdning til at gå på kanten af det man kan – både socialt og intellektuelt.

Dét skal man briefes til



- Rammer
- orientere, mål, tryghed

- Erfaring

- *Analyse og refleksion*
- handlinger, tanker og følelser

Vejledning

"Jeg / vi gør"

Efter-vejledning

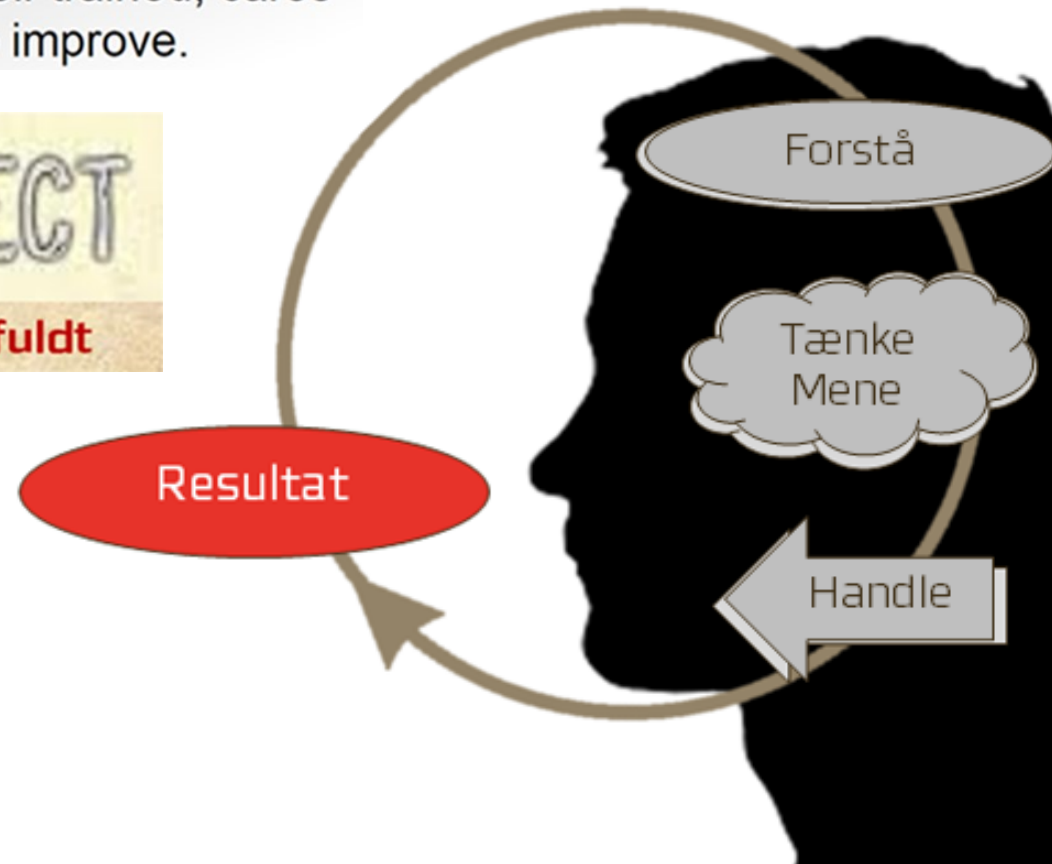
Basic Assumptions

www.med.wisc.edu/files/smph/docs/clinical_simulation_program/developing-effective-simulations.pdf

- We believe that everyone participating in the simulation scenario is; intelligent, well-trained, cares about doing their best, and wants to improve.

NO ONE IS PERFECT

Mennesket handler altid meningsfuldt





I og jeres motivation

Læring

”relativt varige ændringer i handlemønstre baseret på erfaring, undervisning og øvelse”.

Læring er:

- **Forandring**. Den, der har lært noget gør efterfølgende noget andet.
- **Proces**, som udvikler kompetence – potentiale til at handle.



Relevant læring kan skabe modstand



Frames er vane, tryghed, giver subjektiv mening.

Kræver psykisk energi og subjektivt *overbevisende* grunde - at ændre frames

Et trygt læringsmiljø: Hvem, hvad og hvor?

Normer og "atmosfære" mellem os. *Hvilke normer? Hvilken atmosfære?*
Initieres af den, der opfattes som **leder**. *Hvem er det?*

Ægthed, omsorg og **forstående lytten** er essentielt.
Som lære**processen** skrider frem, opstår gensidig læring deltagerne imellem.

Afgørende for, hvor meget man **ønsker** at **involvare** sig; Hvor meget man er **villig** til at **ændre** sin **opfattelse** og **handlinger**.

Skaber positive erindringer: Læring **anvendes** med større **lyst** og **glæde** – og **erindres** bedre.

Utrygt miljø – modsatte resultat

Hvad er vigtigst ift. at skabe et godt læringsmiljø?

- Positive følelser mellem lærer og deltagere
- Direkte og ærlig kommunikation
- Effektiv planlægning og styring af undervisningen
- Attraktive og tydelige læringsmål
- Klare forventninger til deltagere
- Differentieret og konstant feedback og anerkendelse
- Respekt, tolerance, udvikling af gruppetilhørsforhold
- Højt fagligt niveau

Defensive rutiner





Smart people don't learn... because they have too much invested in proving what they know and avoiding being seen as not knowing.

— *Chris Argyris* —

AZ QUOTES

Chris Argyris: 1923 – 2013

Organisationspsykolog

Prof. Harvard Business School

Defensive routines

”

In fact, people themselves are responsible for making the status quo so resistant to change. We are trapped by our own behavior.

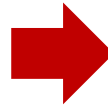
Defensive rutiner



Almen gyldig internaliseret tavs teori: En måde at være & handle på.

Defensive rutiner-> defensive handlinger

- Kontroller omgivelser
- **Vind – tab ikke**
- Undgå negative følelser
- Vær rationel
- **Overbevisning: Jeg har ret**



- Advoker for din position* -> kontrol & vinde
- **Skjul hvis du / andre taber ansigt**
- Evaluer andres tanker & handlinger
- Find & bortforklar årsager – giv andre skylden
- Gør det diskutale indiskutabelt



- Misforståelser
- Eskalering af fejl
- Usikkerhed
- Mistillid
- Uærlighed
- **Sikkert spil**

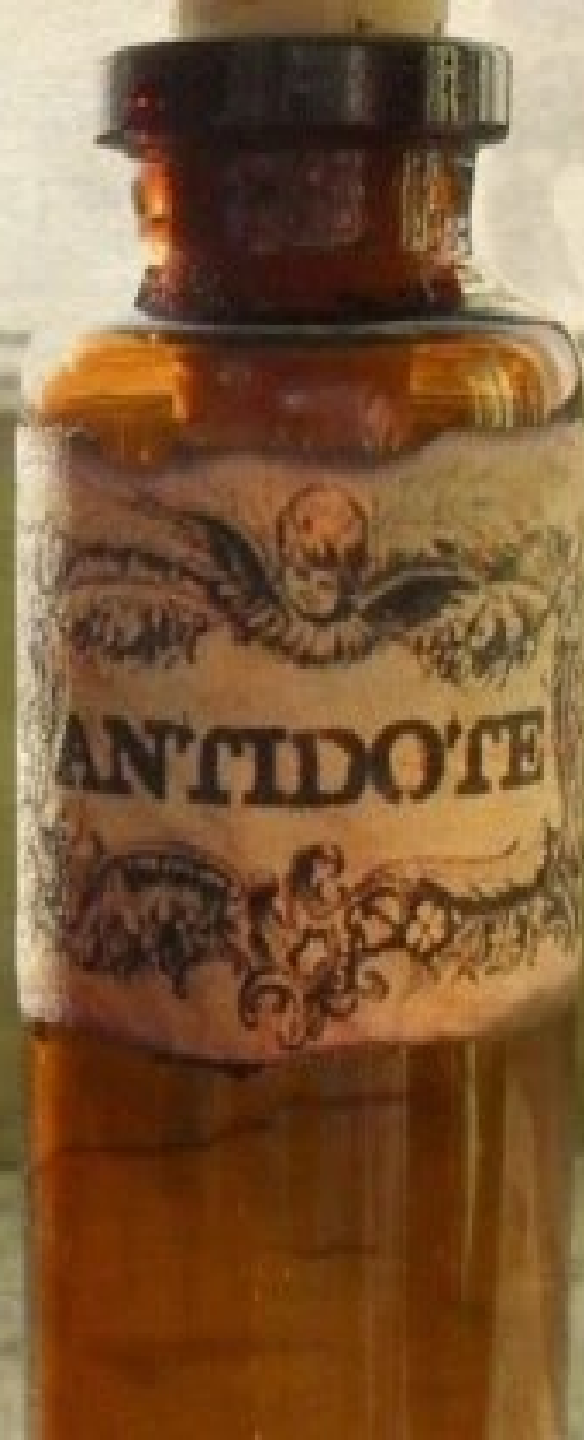
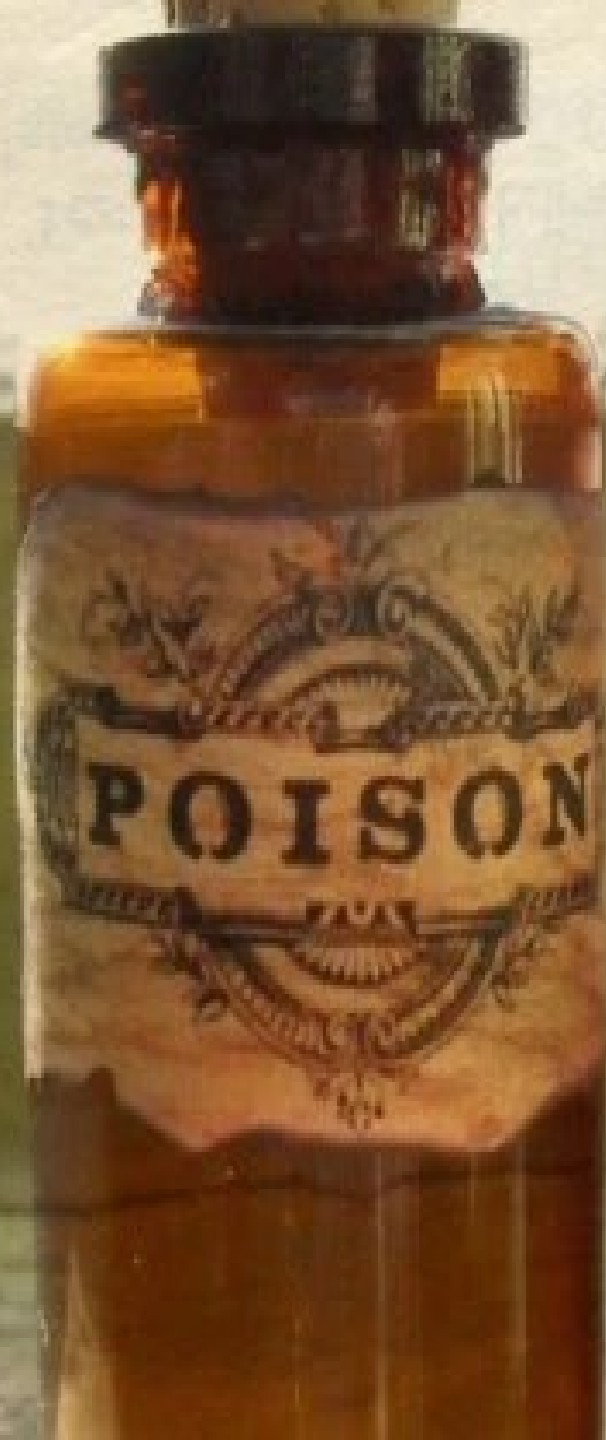
- Vi er blinde for egne – ikke andres – defensive rutiner
- Vi reflekterer ikke over egne -> "fare" -> bortkaste vanlige handlinger, lære "nye" GV, handlinger, tabe ansigt og opgive kontrol.



Face saving strategi, der hæmmer læring

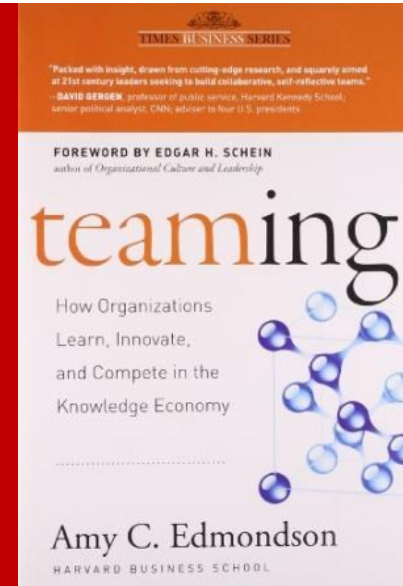
Adams æbler

<https://www.youtube.com/watch?v=pnPPohL7er8>





- Amy C. Edmondson
- Organisationspsykolog
- Prof. Harvard Business School
- Team Psychological Safety



- Team Psychological Safety = forudsætning for læring i teams

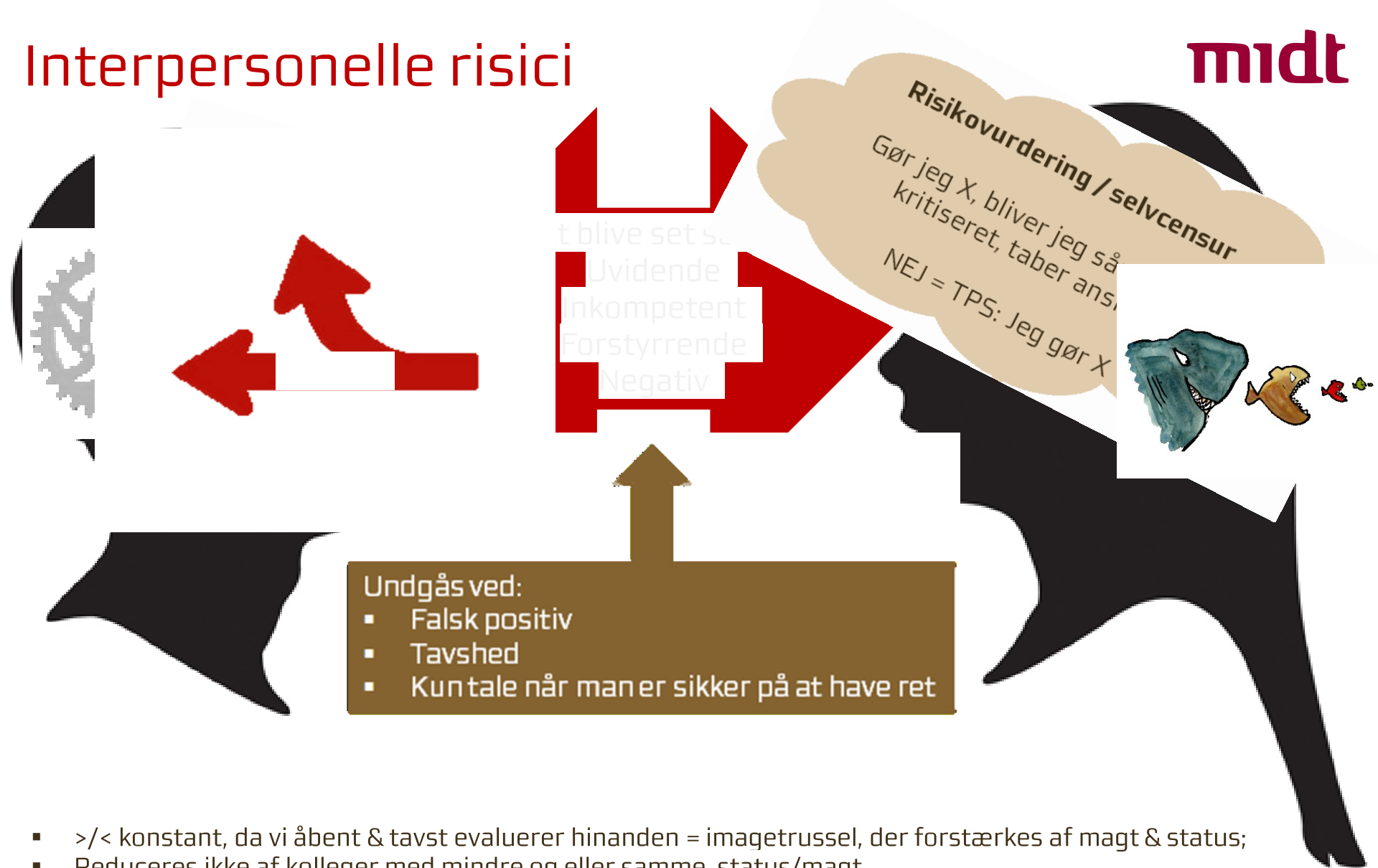
Team Psychological Safety

- Skabes af erfaringer ift. **tillid og respekt** gjort i fællesskab med **leder** ¹
- "Enhances willingness to examine and discuss frames and actions critically and openly permits instructors to explore difficult topics" ²
- " is a feeling that one is able to give voice to ideas, questions, concerns, or mistakes without fear of humiliation, sham, or guilt; to feel free to give voice to relevant thoughts and feelings; **and to take risks**" ³



**TAKEN FOR
GRANTED**

Interpersonelle risici



Undgås ved:

- Falsk positiv
- Tavshed
- Kuntale når man er sikker på at have ret

Risikovurdering / selvcensur

Gør jeg X, bliver jeg så kritiseret, taber ansvar

NEJ = TPS: Jeg gør X

- >/< konstant, da vi åbent & tavst evaluerer hinanden = imagerussel, der forstærkes af magt & status;
- Reduceres ikke af kolleger med mindre og eller samme status/magt

Og...

- Sundhedsprof. erkender ikke, at tryghed og tillid forbedrer individuel opgaveløsning og patientsikkerhed ⁽¹⁾
- Teamsamarbejde opstår ikke let, fordi det bl.a. fordrer gensidig tillid ⁽²⁾
- Livet og uddannelse lærer os, at individuelle præstationer har værdi ⁽³⁾
- TPS er ikke i alle teams og ikke udbredt i hospitalssektoren ⁽⁴⁾
- TPS er ikke tolerance, hygge eller undgåelse af det negative ⁽⁵⁾
- Vi hader at tabe endnu mere, end vi elsker at vinde ⁽⁶⁾

Det tavse hold. den stille lærende,
den træge debriefing...

- Kollektiv face saving?
- Ingen tager interpersonelle risici?
- Mangles briefing / rammesætning / klare og vedkommende læringsmål?
- Erfaring ift. tillid og respekt med leder?
- Spejles og kopieres instruktørs / vejleders defensive rutiner?
 - Gæt-hvad-jeg-tænker-spørgsmål vs. refleksion

Hvordan skabes TPS?



If you can't change the **P**erson

$$\mathbf{B} = \mathbf{f}(\mathbf{P}\mathbf{E})$$

You can change their **B**ehaviour by changing the **E**nvironment

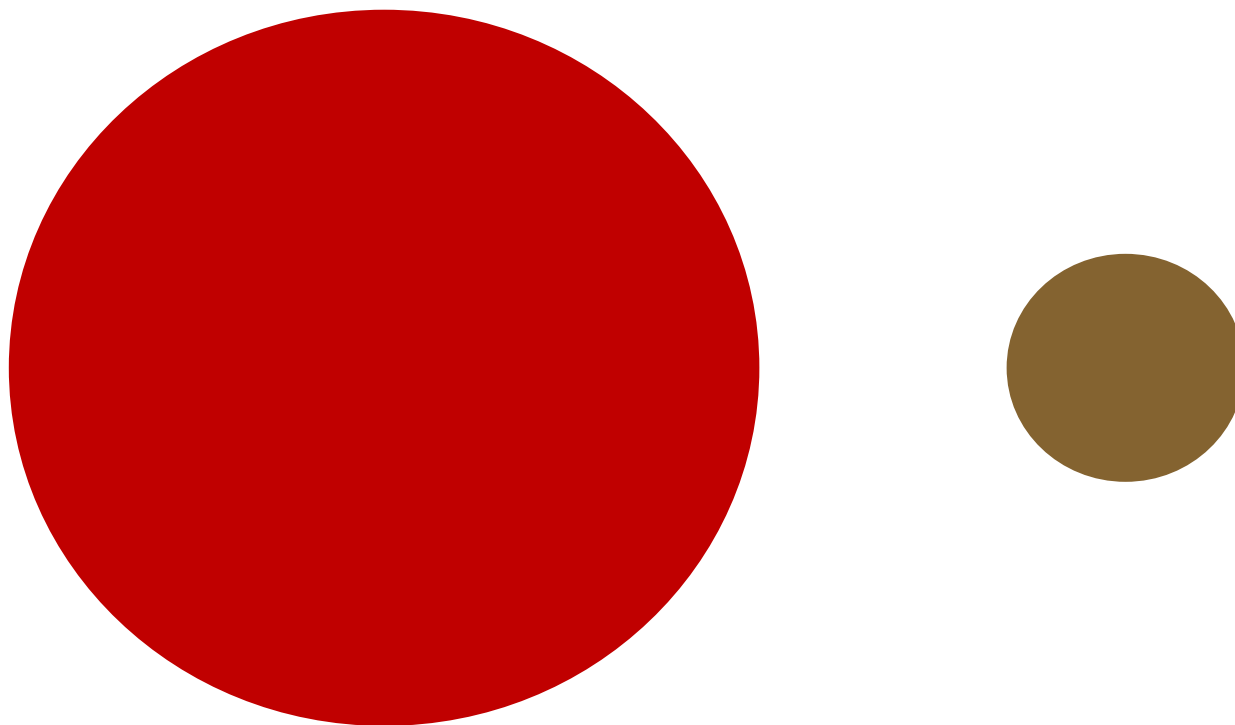
Dig!



Behavior is a *function* of the **P**erson and his / her interaction with the **E**nvironment

Din adfærd påvirker min

Bliv et teammedlem



Teamleder* har afgørende betydning! (1/2)

- **Vær samarbejdspartner:** Tab trigger forsøg på at genskabe retfærdighed gennem f.eks. kritik el. tilbagetrækning (fight – flight). - > "Hvordan opnår vi et godt resultat?"
- **Just Like Me:** Alle har frames, er bange, ønsker værdsættelse, respekt. Ved konflikt er de behov også tilstede. -> Anerkendelse heraf skaber tillid og positiv adfærd.
- **Planlæg:** Hvordan vil teamet reagere på Y? Føler de trussel og hører ikke indhold? Konkret observation -> imødegå defensivitet. Reflekter over egen defensive strategi.
- **Vær nysgerrig:** Du har ikke altid ret, og ved ikke hvad x tænker. Tror du det, er du ikke klar til samtale. -> Bed om løsninger: "Kan vi afdække det sammen?"
- **Bed om feedback:** Få belyst blinde pletter og opnå tillid. Hvad virker / virker ikke?; Hvordan kunne jeg have gjort det bedre?
- **Monitorer TPS:** Hvor sikker føler teamet sig; hvad kan forbedre det?

Vi hader at tabe...

- **Vis respekt** for alles kompetencer
- **Inviter** til åben og ærlig kommunikation
- **Anerkend**, at ingen er perfekt: Indrøm egne fejl og manglende kompetence
- **Motiver** til at dele tanker og følelser så alle kan lære
- **Søg ikke opbakning** hos sidestillede / nærmeste underordnede = minimer hierarkiet



✓ Vi taler om vores fejl og vi bruger dem ikke mod hinanden

- ✓ Forventning: forskellige synspunkter diskuteres
- Advokere for tanker & følelser uden overdrevet selvcensur

- ✓ Vi kan trygt:
 - Italesætte problemer
 - Stille de svære spørgsmål
 - Søge feedback
 - Foreslå en ny kontroversiel idé
 - Bede om hjælp

✓ Ingen søger bevidst at undergrave min indsats

✓ Mine færdigheder og viden påskønnes og udnyttes

✓ Vi respekterer hinanden / vi kan være os selv

✓ Alle tager ansvar for teamets opgave

✓ Vi bidrager alle til humor og latter

Hvad er hvad?

The Office

<https://www.youtube.com/watch?v=Vmb1tqYqyII>

At tænke og tro


<https://www.dr.dk/tv/se/matador/matador-saeson-3/matador-15-24#!/>

Start 37.15

Grupper / fælles

Hvordan skabe det trygge læringsrum?

- Konkret eksempler
- Hvorfor
- Hvornår

		9
	<ul style="list-style-type: none"> • Introduktion <ul style="list-style-type: none"> - Introducer dig og teamet for hinanden - Beskriv formål med simulation • Tavshedspligt <ul style="list-style-type: none"> - Ingen historier om hinanden 	<p>Respekt, tillid, forventninger, klar tale fra instruktør (leder), samme frame, nervøsitet ok</p>
briefing	<ul style="list-style-type: none"> • Logistik 	
Pre	<ul style="list-style-type: none"> • Fiction Contract <ul style="list-style-type: none"> - F.eks.: <i>Jeg bestræber mig på at gøre scenariet realistisk, men det er simulation. jeg beder om, at I agerer, som var det en virkelig situation. Hvis vi alle gør vores bedste, tror jeg, vi sammen kan skabe et trygt læringsrum. Kan I være enige heri?</i>¹ 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Intro til omgivelser/lokaler/grej 	
briefing	<ul style="list-style-type: none"> • Læringsmål <ul style="list-style-type: none"> - Forklares - Hvis observatør, introduceres dennes opgave ifht. læringsmål og rolle i debriefing • Fordel roller <ul style="list-style-type: none"> - Bør afspejle deltageres profession og erfaring • Scenarie-info 	<p>- do -</p>
Scenarie	<ul style="list-style-type: none"> • Afrunding <ul style="list-style-type: none"> - Gentag læringsmål - Spørgsmål? 	



Instruktør smider masken, erkender at ingen er perfekt og beder om hjælp

Hvordan er læringsmiljøet på din afdeling?



Tak for i dag 😊

- **5, 8-9:**
 - Wahlgren, B. (2010). Voksnes læreprocesser, kompetenceudvikling i uddannelse og arbejde. Akademisk forlag.

- **13-15:**
 - Argyris, C. (2008). Thought Leader Interview: Rotman Magazine, University of Toronto.
 - Argyris, C. (1982). The Executive Mind and Double-Loop Learning. *Organizational Dynamics*, 11(2).
 - Argyris, C. (1995). Action science and organizational learning. *Journal of Managerial Psychology*, 10(6).

- **18-19:**
 - Edmondson, A. C. (2012). Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy.
 - Rudolph et al (2008). Debriefing as Formative Assessment: Closing Performance Gaps in Medical Education. *Acad. Emergency Medicine*, 15 (11).
 - Eppich, W. (2015). "Speaking Up for Patient Safety in the Pediatric Emergency Dep. Clin. Pediatric Emergency Medicine

- **20:**
 - 1) Manser, T. (2009). Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: a review of the literature. *Acta Anaest., Scan.*
 - 2) Salas, E., et al. (2005). Is there a "Big Five" in Teamwork? *Small Group Research*, 36.
 - 3) Pierre, M. S., et al. (2010). Crisis Management in Acute Care Settings - Human Factors and Team Psychology in a High Stakes Environment
 - 4) Edmondson, A. C. (2012). Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy.
 - 5) Clapper, T.C. (2010). Creating the safe learning environment, *PAILAL*, 3(2), 1-6
 - 6) Delizonna, L. (2017): High-Performing Teams Need Psychological Safety. Here's How to Create It. *Harvard Business Review*.

- **24:**
 - Delizonna, L. (2017): High-Performing Teams Need Psychological Safety. Here's How to Create It. *Harvard Business Review*.

- **25 - 26:**
 - Edmondson, A. (2004). Psychological Safety, Trust and Learning: A Group-level Lens. In R. Kramer & K. Cook (Eds.), *In Trust and Distrust in Organizations: Dilemmas and Approaches*. NY.
 - Edmondson, A. C. (2012). Teaming: How Organizations Learn, Innovate, and Compete in the Knowledge Economy.

Koncern HR · MidtSim
Træning i Virkeligheden

Palle Juul-Jensens
Boulevard 82
DK-8200 Aarhus N
+45 8620 5250

www.MidtSim.rm.dk

- Advoker for din position* -> kontrol & vinde
- Skjul hvis du / andre taber ansigt
- Evaluer andres tanker & handlinger
- Find & bortforklar årsager – giv andre skylden
- Gør det diskutabile indiskutabelt