

FEEDBACK

– A NEVER ENDING STORY.....

Jane Ege Møller, Lektor
Bente Malling, Lektor Emerita



WORKSHOPPEN HAR FOKUS PÅ:

- Feedback i den kliniske hverdag – ikke vejledningssituationer
- Feedback anno 2024 - hvor står vi?
 - At give feedback – hvordan?
 - At modtage feedback – hvordan?
 - Samspillet
- Feedback literacy – at udnytte feedback
- Fokus på forskellige kompetencer
- Fokus på de svære situationer – for giver og for modtager



WORKSHOP = I ARBEJDER...

Program

- Korte oplæg
- Diskussioner
- Praktiske øvelser
- Feedback spillet

Kort pause halvvejs



**Our prime purpose in life is to help others –
and if you can't help them at least don't hurt
them**

Dalai Lama

HVIS DU 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
- Rigtigt tidspunkt

Ikke brugbar feedback

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



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

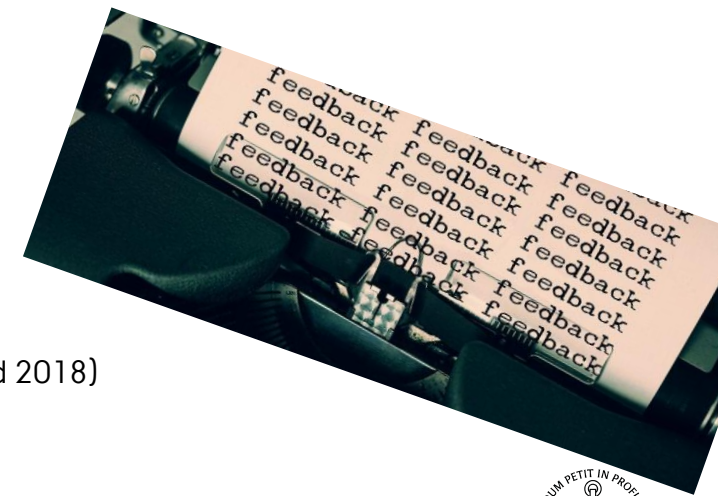
Hvorfor så (endnu en) workshop om feedback?



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)



HVAD SKER DER HVIS VI IKKE GIVER FEEDBACK?

Patienter

- Misforståelser og dårlig praksis går uhindret videre
- Vi forstærker ikke de gode takter
- Klinik læres med "trial and error"-teknik

Uddannelsestagende

- Bliver usikre - tolker signaler (rigtigt / forkert)
- Med stigende "kompetence" ses øget tro på mestring (↓ modtagelighed for FB)

Det går ikke uden FB....





UDVIKLING AF FEEDBACK GENNEM TIDEN

TOUR DE FORCE GENNEM TIDEN OG LITTERATUREN

HVAD ER FEEDBACK?



Definition:

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

- op mod given / ønsket standard (Ramaprasad, 1983)



80'ERNE OG 90'ERNE

Feedback grundregler

- Gives på baggrund af observation – (førstehåndsviden)
- Skal være objektiv – ikke dømmende
- Gå efter bolden ikke manden
- Fælles kendt mål
- Omfatte specifik adfærd – ikke generaliseringer (labelling)
- Tidstro
- "Jeg" ikke "Du" tale
- Skab enighed om hvad der gik godt, og hvad der skal forbedres
- Positivt formuleret



(Ende 1983)

MODELLERNE 80-90'ERNE

- PÅVIRKET AF PENDLETONS REGLER

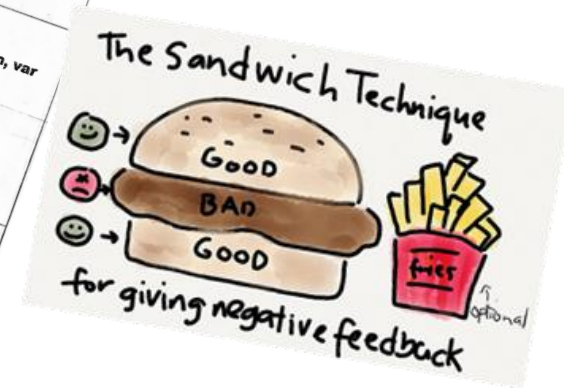
- Sandwichmodellen (Docheff, 1990)
- Changing the culture (Bulstrode & Hunt; Pendleton 1983)
- PQRS
 - Praise
 - Question
 - Reflection
 - Summary

Der skete bare ikke nok

Vejledning i hvordan du giver konstruktiv feedback:

PQRS

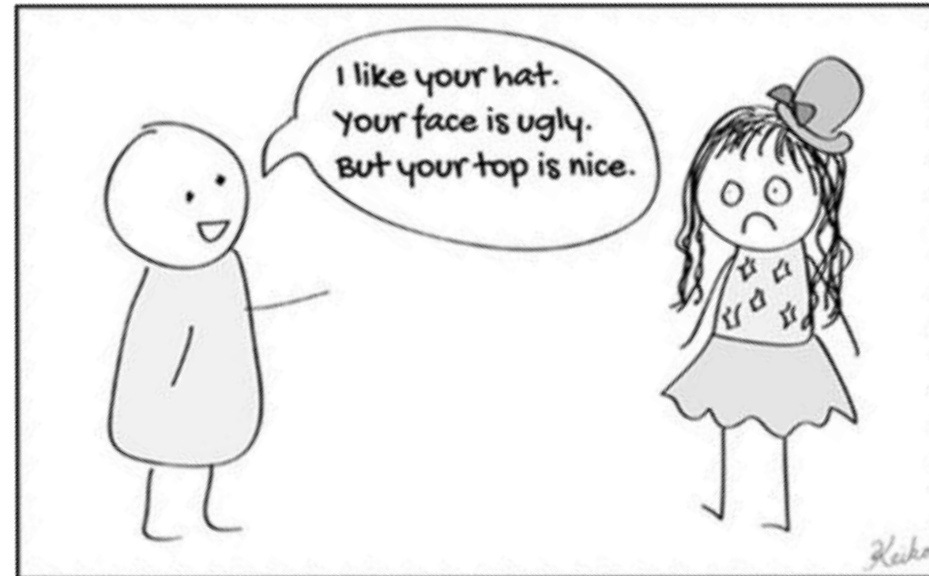
P Ros ! (Praise) Vær positiv !!!	1: Spørg den person der skal evalueres og dermed lære: 2: Spørg andre tilstedeværende: 3: til sidst siger du selv:	"Nævn mindst en ting du selv synes gik godt / særlig godt!" "Hvad kan I/du supplere med?" mindst en ting som gik godt/særlig godt
Q Question Spørg	Spørg den person der skal evalueres og dermed lære:	"Hvis du skulle gøre dette igen, var der så noget du ville gøre anderledes?"
R Refleksion	Reflekter over emnet med udgangspunkt i det passerede. Stil uddybende spørgsmål og eksplorer / diskuter hvad der kunne gøres anderledes. Dan dermed grundlag for den videre læreproces.	Facilitér en diskussion i gruppen: Andre ideer/ holdninger? Andre aspekter at komme ind på? Prøv at lade den, der evalueres - og gruppen - selv finde svarene / andre ideer, gerne ved ledende spørgsmål ("Sokrates spørgsmål") Hvordan kommer du videre?
S Summarise	Bed den, der evalueres, om at:	Opsummer hvad han/hun har lært



HVORFOR SKETE DER IKKE NOGET?

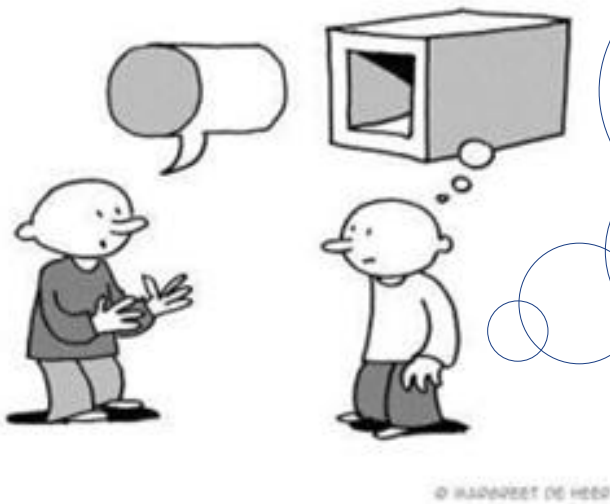
2 parter i Feedback

- Giver
- Modtager



MODELLERNE I O'ERNE

- Perspektiv på giver-modtager relation
- Modtager - centreret
- Self-assessment
- Parathed
- Reaktioner på Feedback
- Undgå "trigge" modtryk
- Ansvaret lægges på modtager



Hvordan skal FB være for at virke, følelsesmæssige reaktioner (Sargeant, 2006)
Refleksion nødvendigt link mellem feedback og udvikling (Sargeant 2009)
Relation mellem giver og modtager (Bing-You, 2009)
Effektiv feedback (Archer, 2010)

2010'ERNE – KOMPLEKSITETEN ØGES.....

Giver – Modtager – Samspil (relation, kontekst) (Watling 2013)

”When, how and by whom it is delivered matters” (Eva 2012)

Modningsprocesser hos modtager (Murdoch-Eaton, 2012)

”Student-centred feedback models for educators” (Rudland, 2013)

”Educational alliance” (Telio, 2015)

Opsøgende feedback (Bok, 2013)

Approaches to giving feedback
(Pendleton et al², Silverman et al³).



OPBLØDNING AF MODELLERNE I 2010'ERNE

Thanks for the feedback (Stone & Heen, 2014)

- Triggere
 - Sandhed
 - Relation
 - Identitet

"Let's talk about it" (Eppich, 2016)

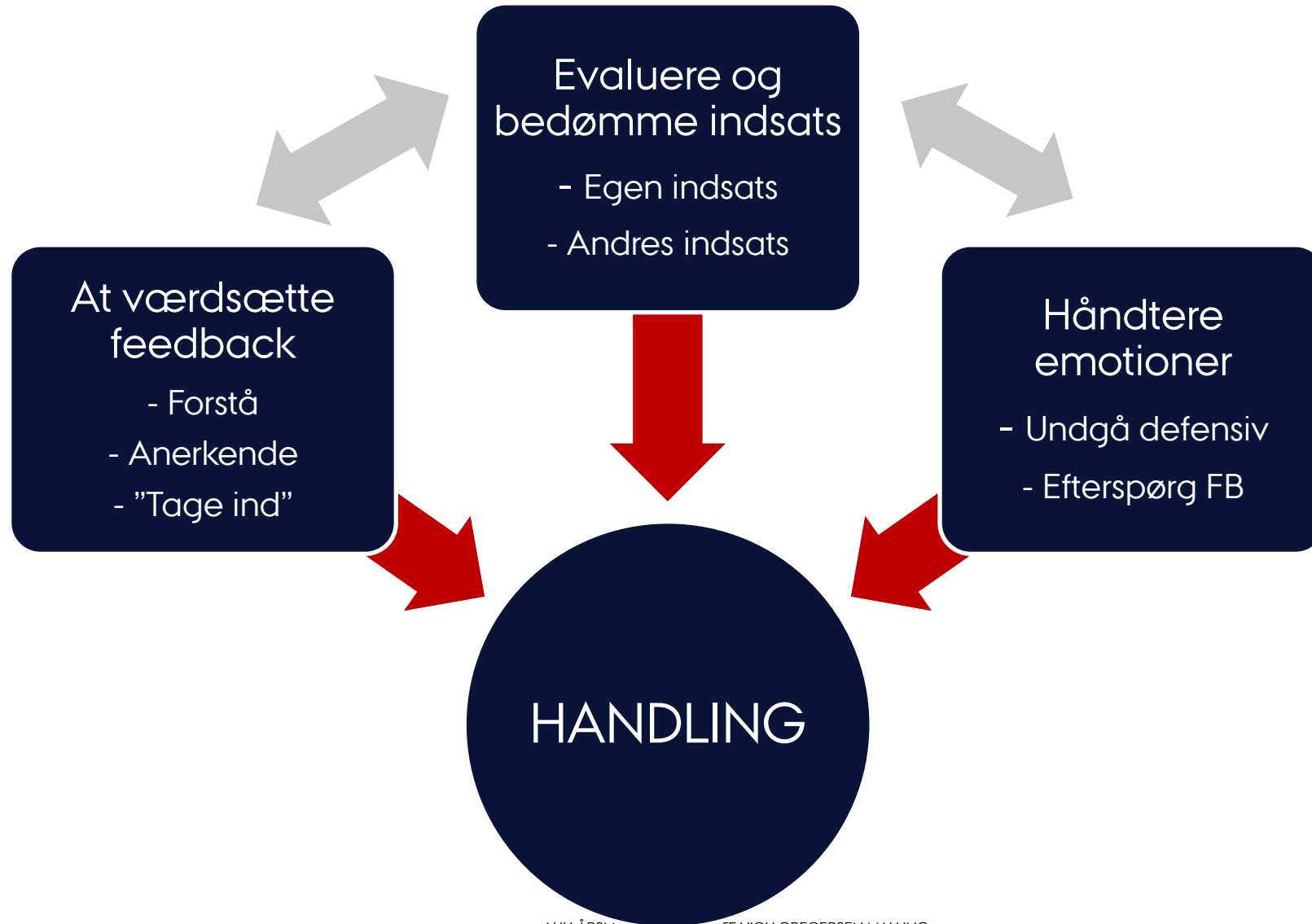


2020'ERNE - FEEDBACK LITERACY

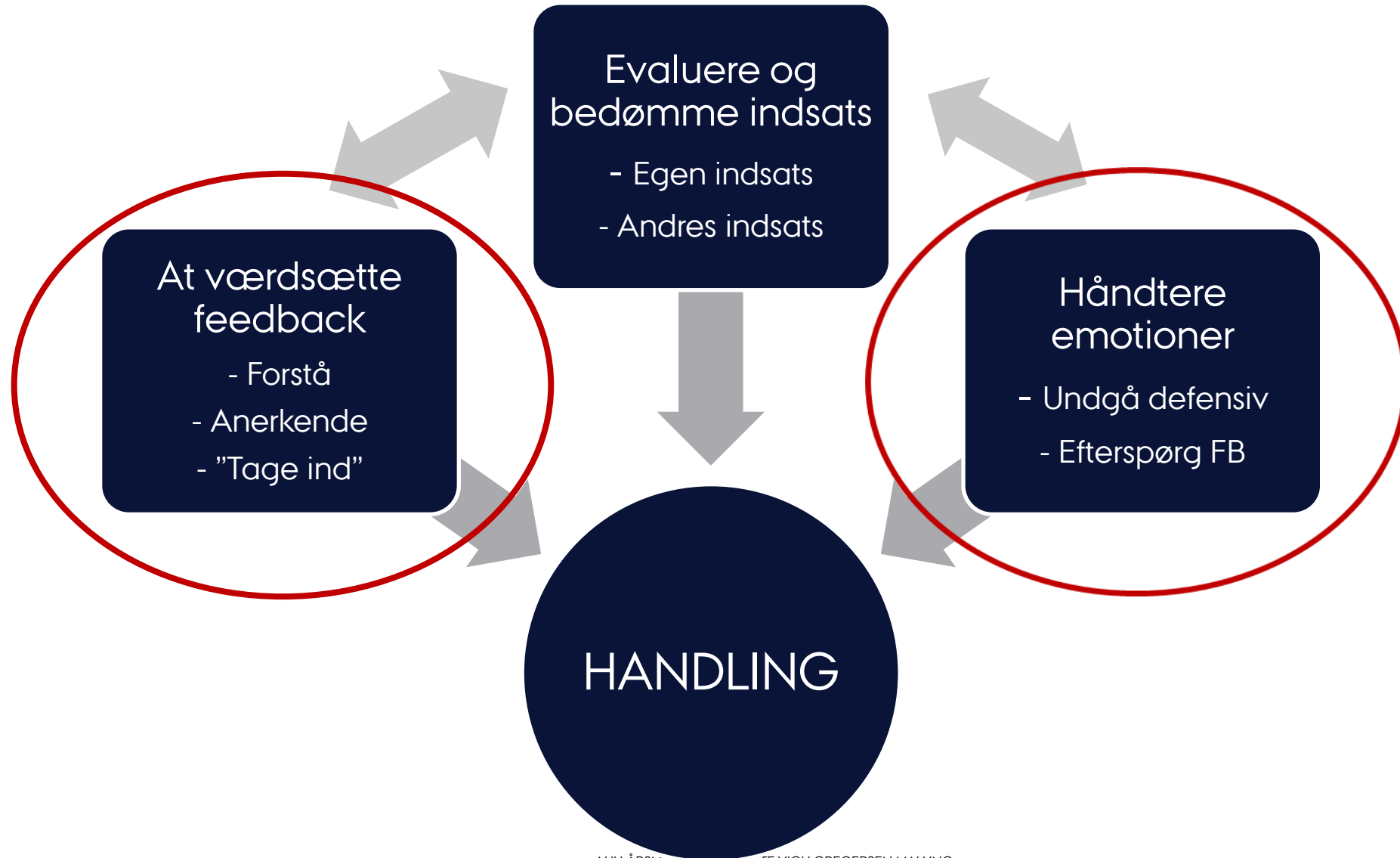
AT KUNNE MODTAGE OG ANVENDE FEEDBACK

- Fokuserer på anvendelsen af feedback - handling
- Mere fokus på hvordan den enkelte kan lære at anvende den feedback, man får
- Mindre fokus på giver og model
- Forskellige former og forskellige kilder
 - Sagt/ skrevet: "Nu giver jeg dig feedback på...."
 - Kropssprog og andres reaktioner
- Feedback sker på alle niveauer – opad, nedad, til siden – udad og indad
- Fokus på refleksion og selvmonitorering
- Fokus på følelser omkring feedback (såvel modtager som giver)

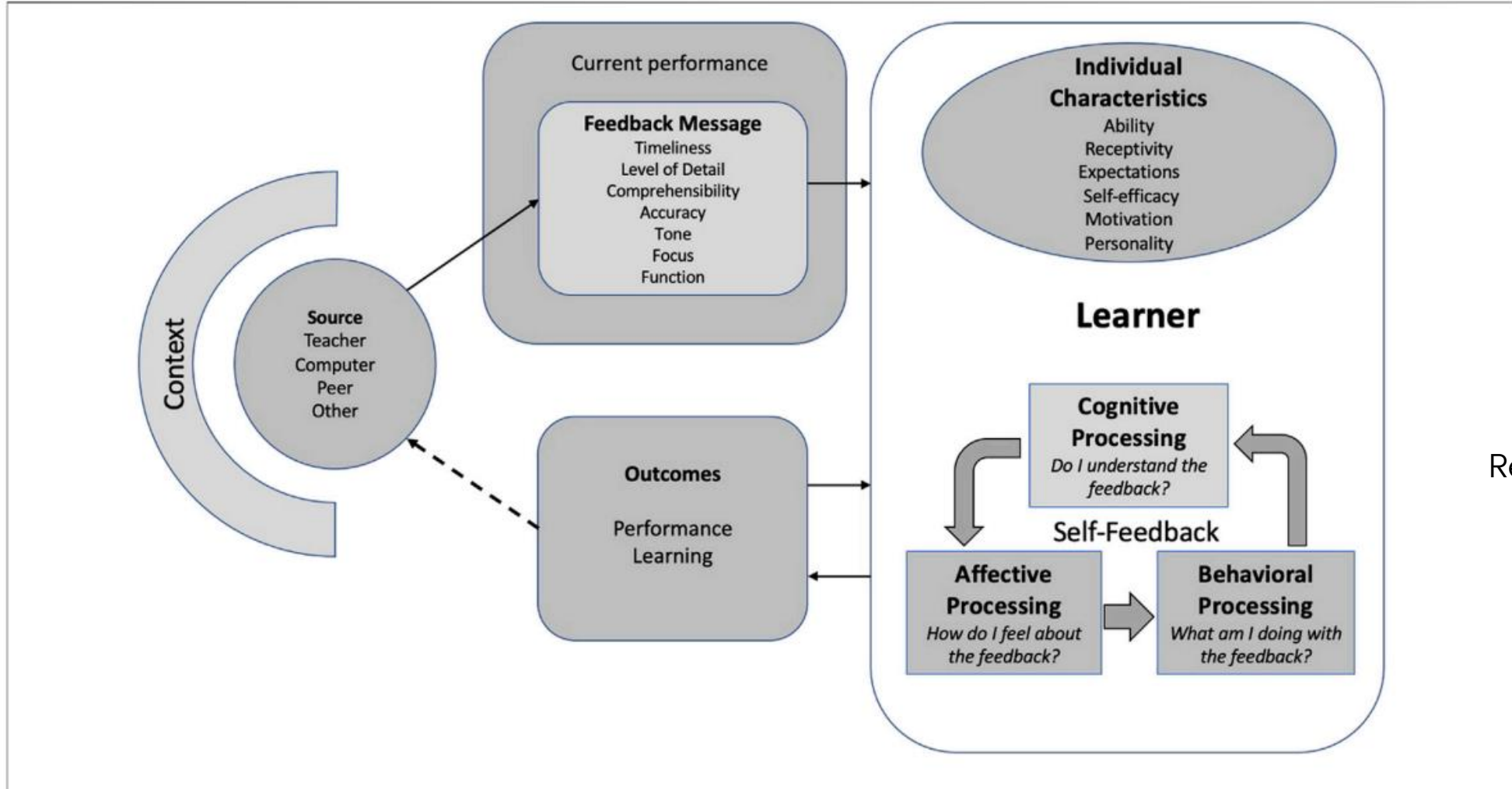
FEEDBACK LITERACY



DE SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER



MÅSKE ER VI PÅ SPORET?



Relation?

SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER

FEEDBACK GIVEREN

AT GIVE FEEDBACK

Udfordrende situationer

Der er emner, der udfordrer - (u)professionel adfærd vs tekniske færdigheder.

Der er rammer, der udfordrer.

Der er reaktioner på feedback der udfordrer.
Det er de sidste vi skal arbejde med nu.

Gruppediskussion

Vignetter med udgangspunkt i jeres eksempler



Grupper a 3-4 (20 min)

Læs to vignetter

Diskuter disse situationer ud fra følgende spørgsmål:



- Hvad er udfordringen/erne?
- Hvordan kommer du som feedbackgiver videre i denne situation?
- Hvad vil du gøre?
- Hvad kan du lære af denne case?
- Hvordan vil du gøre næste gang du kommer i denne situation?

OPSAMLING

UDFORDRENDE ADFÆRD

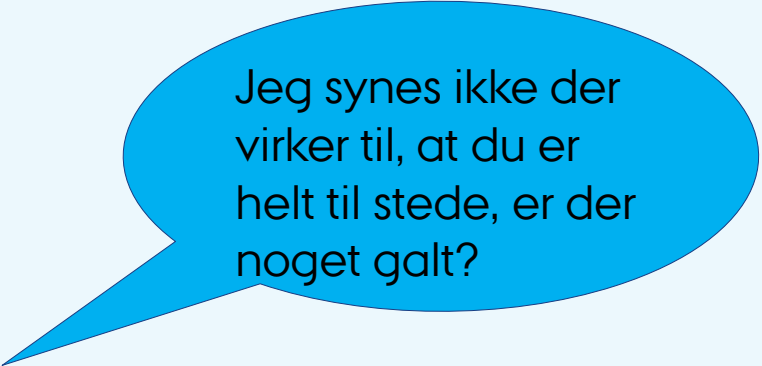
- Uengageret adfærd (Peter)
- Dominerende adfærd – god/dårlig indsigt og viden (Charlotte)
- Følelsesladet adfærd (Anne)
- Defensiv adfærd (Emma)

UENGAGERET ADFÆRD

Modtager virker distraheret eller 'svarer' for hurtigt bekræftende.

Bagvedliggende årsager: tidligere erfaringer, kultur, etc.

Mulig strategi: Italesæt



Jeg synes ikke der 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 modtager dem og giver dem mulighed for at få sparring fra giver

Strategi: Anerkend og spørg til fremtidig forbedring

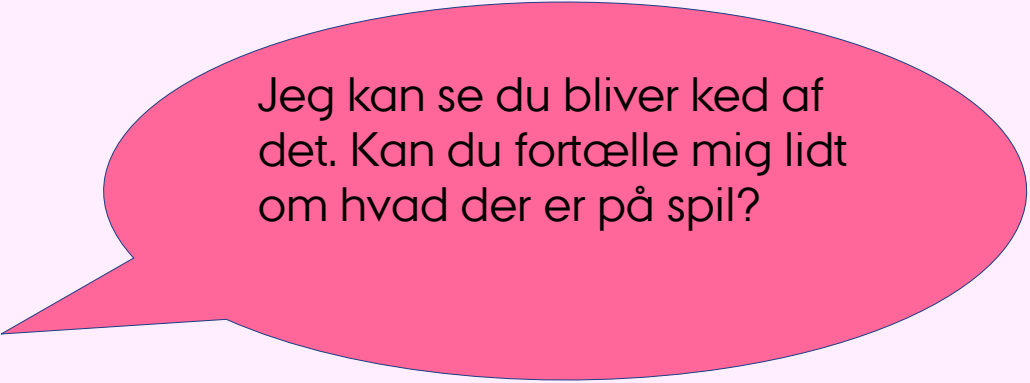
Jeg er klar over du har stor viden på dette område, hvordan vil du arbejde mod at blive bedre?

FØLESESLADET ADFÆRD

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

Risiko: selv at lade emotionel rektion tage over

Mulig strategi: få afdækket hvad der er den bagvedliggende årsag.



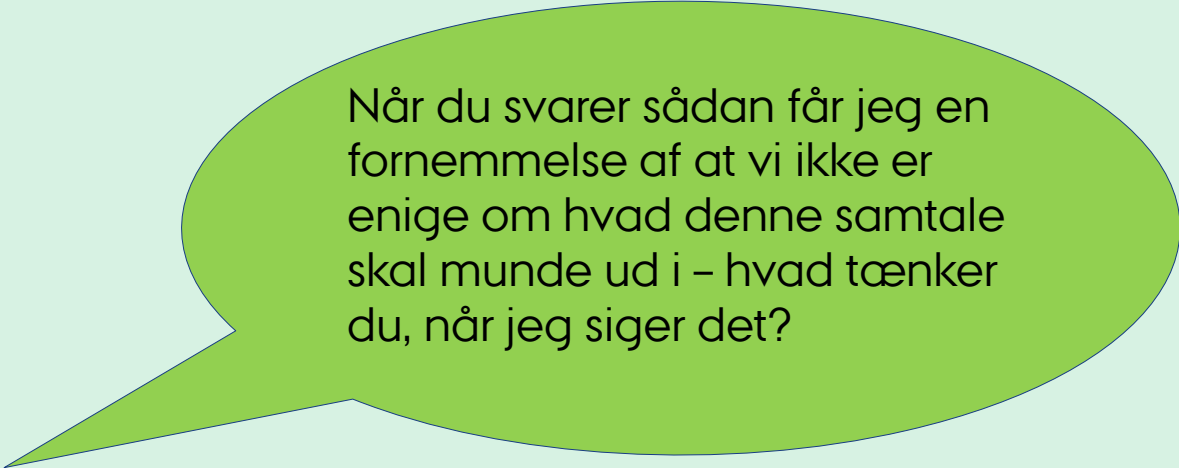
Jeg kan se du bliver ked af det. Kan du fortælle mig lidt om hvad der er på spil?

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: Italesæt



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?

PAUSE





FEEDBACK SPILLET

SVÆRE FEEDBACK SITUATIONER

FEEDBACK MODTAGER



AARHUS
UNIVERSITET
INSTITUT FOR KLINISK MEDICIN

AUH ÅRSMØDE
24. OKTOBER 2024

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



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 (2 min).

Vælg 10 kort som beskriver din reaktion på feedback situationen

Vælg herefter de 3 kort som bedst beskriver din reaktion (5 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 kort midt på spillepladen

Diskuter reaktionen ud fra spørgsmålene på spillepladen og slide

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?



OPSAMLING

OPSAMLING



Hvordan var det at dele en svær situation i denne struktur?



Hvad skete der i gruppeprocessen? Kommer man videre med nye mulige veje fremad eller...?



Andre refleksioner eller kommentarer?

FEEDBACK LITERACY

Definition:

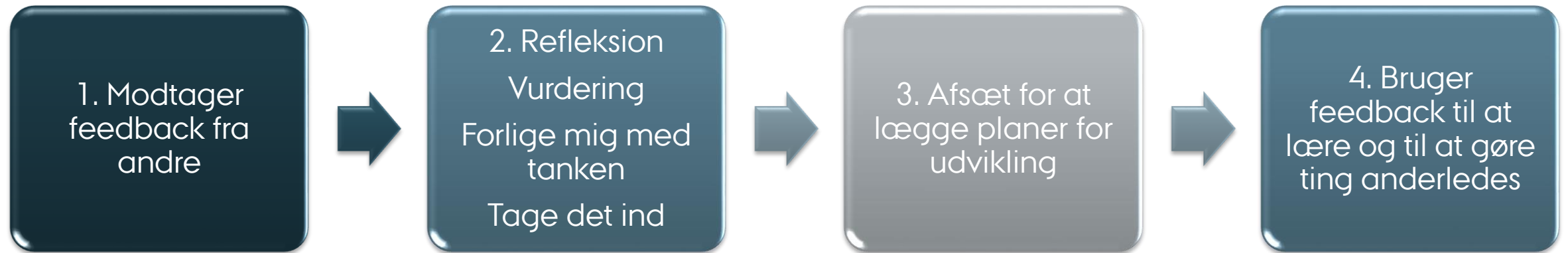
"the understandings, capacities and dispositions needed to make sense of information and use it to enhance work or learning strategies." (Carless & Boud, 2018)

Feedback literacy behaviour scale

(Dawson, P et al. 2023)

www.feedbackliteracy.org

MODTAGE – EN PROCES



Sargeant et al, 2008 & 2011

SPÆNDINGSFELTER

Indre spændinger

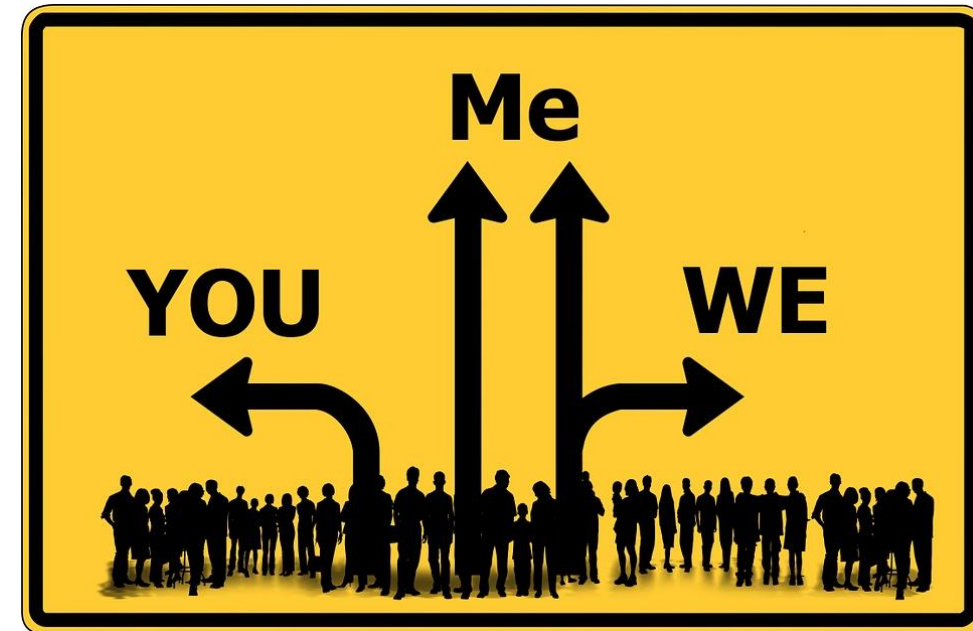
- Ønsker feedback – bange for negativ feedback

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



The Feedback Literacy Behaviour Scale (FLBS)

For the next series of questions, please think about what you usually do in your studies, and rate how often you do these things.

1 = never, 2 = almost

Seek feedback information (SF)		Never (1)	Almost never (2)	Rarely (3)	Sometimes (4)	Almost always (5)	Always (6)
SF1: I reflect on the quality of my own work and use my reflection as a source of information to improve my work.							
SF3: I seek out examples of good work to improve my work.							
SF4: When other people provide me with input about my work I listen or read thoughtfully.							
SF5: When I am working on a task, I consider comments I have received on similar tasks.							
SF7: I ask for comments about specific aspects of my work.							

Make sense of information (MS)

TAKE HOME MESSAGE

- Feedback udvikling gennem tiden – mere forståelse for hvor vi står, og hvor vi skal hen, når vi ved hvor vi kommer fra
- Ingen model kan favne alle feedbacksituationer
- Reflekter over og planlæg udfordrende situationer
- Feedback literacy nødvendig for såvel giver som modtager
- Feedback literacy kan læres og trænes
- 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



REFERENCER

Ende J. Feedback in clinical education. JAMA 1983; 250(6): 777-781

Sargeant JM, Mann KV, van der Vleuten CP, Metsemakers JF. Reflection: a link between receiving and using assessment feedback. Adv Health Sci Educ Theory Pract. august 2009;14(3):399-410.

Sargeant J, Armson H, Chesluk B, Dornan T, Eva K, Holmboe E, m.fl. The processes and dimensions of informed self-assessment: a conceptual model. Acad Med J Assoc Am Med Coll. juli 2010;85(7):1212-20.

Mann K, Van der Vleuten C, Eva K, Armson H, Chesluk B, Dornan T, Holmboe E. Tensions in informed self-assessment: how the desire for feedback and reticence to collect and use it can conflict. Academ Med 2011; 86: 1120-27

Bok H, Teunissen P, Spruijt A, Fokkema J, Van Beukelen P, Jaarsma D, van der Vleuten. Clarifying students' feedback-seeking behaviours in clinical clerkships. Med Ed 2013; 47: 282-91

Delva D, Sargeant J, Miller S, Holland J, Alexiadis Brown P, Leblanc C, m.fl. Encouraging residents to seek feedback. Med Teach. december 2013;35(12):e1625-1631.

Kraut A, Yarris LM, Sargeant J. Feedback: Cultivating a Positive Culture. J Grad Med Educ. juni 2015;7(2):262-4.

Algiraigri AH. Ten tips for receiving feedback effectively in clinical practice. Med Educ Online. 2014;19:25141.

van der Leeuw RM, Slootweg IA. Twelve tips for making the best use of feedback. Med Teach. maj 2013;35(5):348-51.

Hattie J & Timperley H. The power of feedback. Rev of Educ Res 2007; 77(1): 81-112

Stone D, Heen S. Thanks for the Feedback: The Science and Art of Receiving Feedback Well. 1 edition. New York, New York: Viking; 2014. 368 s.

Audia PG, Locke EA. Benefiting from negative feedback. Hum Resour Manag Rev. 1. december 2003;13(4):631-46.

Kluger AN, Van Dijk D. Feedback, the various tasks of the doctor, and the feedforward alternative. Med Educ. december 2010;44(12):1166-74.

Vleuten CPM, Driessen EW. What would happen to education if we take education evidence seriously? Perspect Med Educ 2014; 3: 222-232

Carless D & Boud D. The development of student feedback literacy: enabling uptake of feedback. Assessment and evaluation in higher education 2018; 43: 1315-1325