

Övningar - Att ge studenter återkoppling

Inledning

Att ge konstruktiv återkoppling enligt sandwichmodellen med jag-budskap

Som handledare på öppenvårdsapotek är det viktigt att kunna ge tydlig och respektfull återkoppling till studenter. Ett effektivt sätt att göra detta är genom att använda sandwichmodellen med jag-budskap, där du utgår från dina egna upplevelser istället för att lägga skuld på studenten. Det skapar en öppnare dialog och minskar risken för försvar.

Sandwichmodellen:

1. Börja med att lyfta något **positivt** studenten gör
2. Ge sedan ett tydligt **jag-budskap** om det som behöver förbättras och visa förståelse för den andres situation
3. Avsluta med **uppmuntran** eller förslag på stöd

Exempel:

- Jag ser att du är engagerad i arbetet och vill bidra.
- Jag vill tala med dig om ordningen här på avdelningen/apoteket som stressar mig.
- Skulle önska att du kunde hålla ordning på dina papper så att det inte sprider sig över expeditionen/receptdisken.
- Jag har förståelse för att det är svårt att hålla ordning på allt då arbetsbelastningen är hög.
- Om du kan hålla ordning på papperna blir det lättare för oss att arbeta effektivt tillsammans.
- Vad säger du om det?

Återkopplingstrappan – förstå studentens respons

När du ger återkoppling är det viktigt att vara medveten om att studenten kan reagera på olika sätt. Återkopplingstrappan beskriver vanliga steg i hur återkoppling tas emot:

1. Förnekelse – studenten avvisar eller ifrågasätter återkopplingen
2. Försvar – studenten förklarar eller ursäktar sitt beteende
3. Förståelse – studenten visar insikt i återkopplingen
4. Förändring – studenten börjar agera annorlunda utifrån återkopplingen

Genom att känna igen var studenten befinner sig på trappan kan du som handledare anpassa ditt stöd och skapa en trygg lärandemiljö.

Instruktion till övningarna nedan:

- Två övar åt gången
 - Övriga observerar och kommer med återkoppling efteråt
 - Den som ger återkoppling använder sandwichmodellen med jag-budskap enligt ovan
 - Den som får återkopplingen skall först bara sitta och ta emot. Den behöver alltså inte göra någonting.
 - Då frågan sedan går tillbaks så får mottagaren svara precis så som hen önskar. Ta gärna hjälp av tabellerna nedan med exempel på hur studenten ger respons på återkopplingen
 - Den som givit återkopplingen enligt sandwichmodellen med jag-budskapet **lyssnar då aktivt** och bemöter studentens reaktion. Ta gärna hjälp av tabellerna nedan med exempel på hur handledaren kan bemöta studentens reaktion.
-

Exempel på jag-budskap i olika situationer

1. Studenten kommer ofta sent till sin praktik

Handledarens återkoppling (sandwichmodell):

- Positivt: "Jag ser att du är engagerad under arbetsdagen och visar intresse för att lära dig."
- Jag-budskap: "Jag känner mig frustrerad när du kommer sent, eftersom det påverkar vår planering och hur vi kan ge dig en bra handledning."
- Uppmuntran: "Om du kan komma i tid blir det lättare att ta vara på din motivation."

Studentens möjliga svar enligt återkopplingstrappan:

Steg i trappan	Studentens respons	Handledarens bemötande
Förnekelse	"Jag tycker inte att några minuter spelar så stor roll."	Bekräfta engagemang, förtydliga konsekvenser.
Försvar	"Det är svårt med bussen, jag gör mitt bästa."	Visa förståelse, men betona vikten av punktlighet.
Förståelse	"Jag förstår att det påverkar er – jag ska se till att komma i tid."	Stärk studentens ansvarstagande.
Förändring	"Jag har börjat ta en tidigare buss och kommer i tid nu."	Ge positiv feedback och uppmuntra fortsatt ansvar.

2. Studenten hanterar läkemedel utan att fråga

Handledarens återkoppling (sandwichmodell):

- Positivt: "Jag ser att du är nyfiken och gärna vill vara delaktig i arbetsmoment."
- Jag-budskap: "Jag blir stressad när du hanterar läkemedel utan att vi gått igenom rutinerna, eftersom det kan leda till misstag."
- Uppmuntran: "Om du frågar först kan vi se till att du får rätt ansvar."

Studentens möjliga svar enligt återkopplingstrappan:

Steg i trappan	Studentens respons	Handledarens bemötande
Förnekelse	"Jag trodde att det var okej att börja plocka."	Förklara rutiner och ansvarsfördelning.
Försvar	"Jag ville bara hjälpa till och vara effektiv."	Bekräfta engagemang, betona säkerhet.
Förståelse	"Jag ska alltid fråga först i fortsättningen."	Uppmuntra och ge tydliga instruktioner.
Förändring	"Jag frågar alltid innan jag hanterar läkemedel nu."	Ge beröm och förstärk det positiva beteendet.

3. Studenten undviker kundmöten och går undan för att läsa

Handledarens återkoppling (sandwichmodell):

- Positivt: "Jag ser att du är intresserad av att fördjupa dina kunskaper och läser aktivt."
- Jag-budskap: "Jag känner mig bekymrad när du väljer att läsa istället för att engagera dig i kundmöten, eftersom det är viktigt att du får praktisk erfarenhet av att möta kunder."
- Uppmuntran: "Om du kombinerar din kunskapsörst med kundkontakt får du en mer komplett erfarenhet."

Studentens möjliga svar enligt återkopplingstrappan:

Steg i trappan	Studentens respons	Handledarens bemötande
Förnekelse	"Jag tycker att jag lär mig mer av att läsa."	Lyssna, men förklara vikten av praktisk träning.
Försvar	"Jag är osäker i kundmöten och vill läsa först."	Bekräfta känslan, erbjud stöd i kundkontakten.
Förståelse	"Jag ska försöka vara mer aktiv i kundmöten."	Uppmuntra och ge konkreta möjligheter att delta.
Förändring	"Jag har börjat ta egna kundmöten och lär mig mycket."	Ge beröm och förstärk det positiva beteendet.

4. Studenten undviker samarbete med kollegor

Handledarens återkoppling (sandwichmodell):

- Positivt: "Jag ser att du är fokuserad och arbetar självständigt med uppgifter."
- Jag-budskap: "Jag känner mig bekymrad när du inte samarbetar med kollegorna, eftersom det är viktigt att du lär dig hur vi arbetar tillsammans på apoteket."
- Uppmuntran: "Om du också vågar ta kontakt med kollegorna får du ut ännu mer av praktiken."

Studentens möjliga svar enligt återkopplingstrappan:

Steg i trappan	Studentens respons	Handledarens bemötande
Förnekelse	"Jag tycker att jag jobbar bra på egen hand."	Bekräfta självständighet, förklara teamarbete.
Försvar	"Jag är blyg och vet inte hur jag ska ta kontakt."	Visa förståelse, ge konkreta tips.
Förståelse	"Jag ska försöka vara mer delaktig i teamet."	Uppmuntra och ge stöd i samarbete.
Förändring	"Jag har börjat prata mer med kollegorna och trivs bättre."	Ge beröm och förstärk det positiva beteendet.

5. Studenten visar bristande initiativförmåga

Handledarens återkoppling (sandwichmodell):

- Positivt: "Jag ser att du är noggrann och vill göra rätt."
- Jag-budskap: "Jag känner mig osäker på hur du uppfattar din roll när du inte tar egna initiativ, eftersom det är viktigt att du tränar på att ta ansvar i arbetet."
- Uppmuntran: "Om du vågar ta fler initiativ kan du utvecklas ännu mer."

Studentens möjliga svar enligt återkopplingstrappan:

Steg i trappan	Studentens respons	Handledarens bemötande
Förnekelse	"Jag tycker att jag gör det jag blir tillsagd."	Bekräfta noggrannhet, förklara vikten av initiativ.
Försvar	"Jag är rädd att göra fel om jag tar egna initiativ."	Visa förståelse, ge trygghet och stöd.
Förståelse	"Jag ska försöka ta fler egna initiativ framöver."	Uppmuntra och ge konkreta uppgifter.
Förändring	"Jag har börjat ta egna initiativ och känner mig säkrare."	Ge beröm och förstärk det positiva beteendet.