



HÖGSKOLAN
I SKÖVDE

Svåra samtal

Att ge feedback och negativa besked

Studenthälsan
Högskolan i Skövde

Bakgrund- Studenthälsan

- Att Förebygga, Främja och insatser
- Psykisk hälsa, Lika villkor och Arbetsmiljö

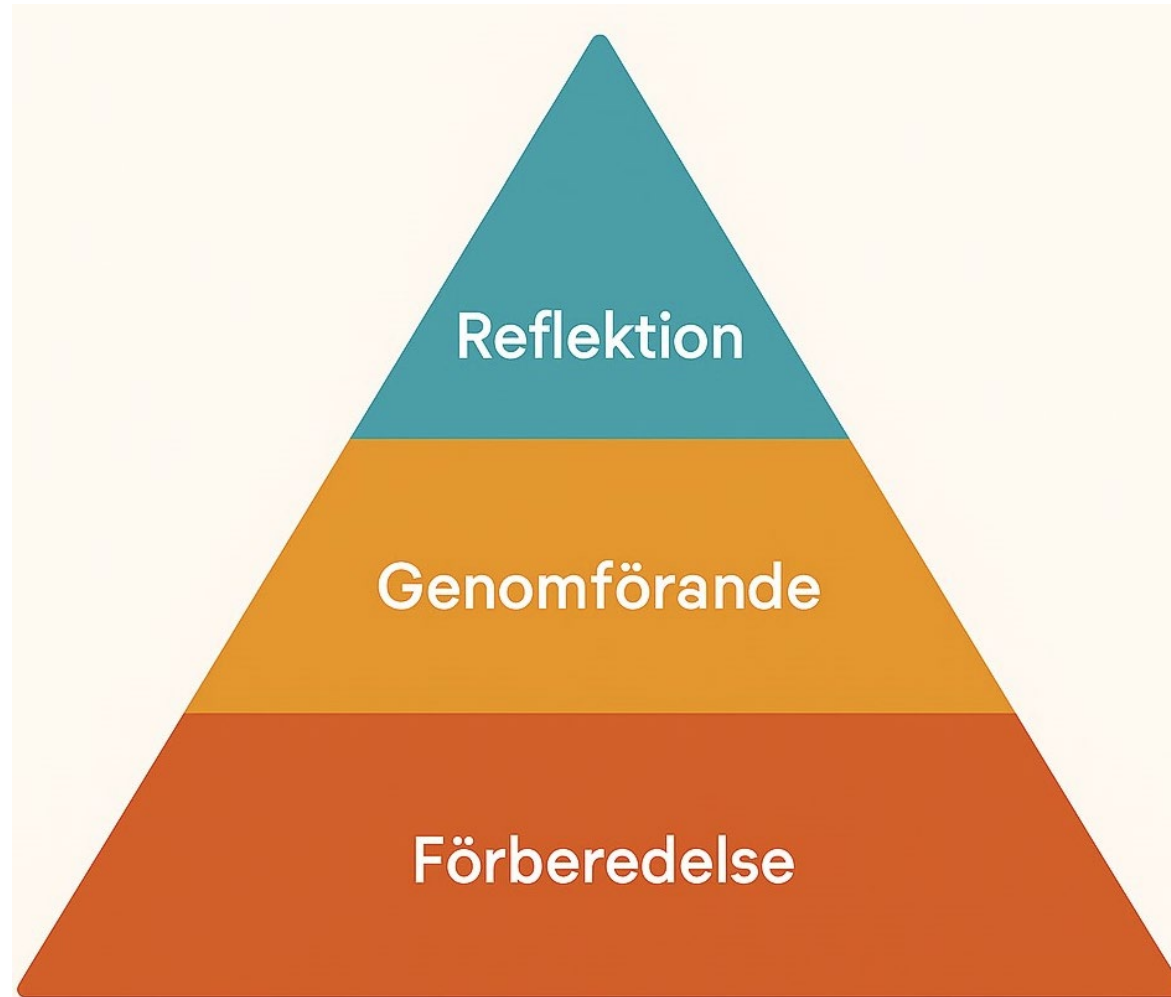


Bakgrund- Studenthälsan

- Samtal
- Förebyggande och hälsofrämjande arbete
- Samverkan
- Lika villkor och studenternas arbetsmiljö, delar av introduktionen



Vad är ett svårt samtal?



Förberedelse

- Samla nödvändig information
- Syftet?
- Val av tid och plats
- Gränser

Genomförande

- Avsätt tillräckligt med tid
- Anpassa samtalet
 - Icke verbal kommunikation
 - Lyssna aktivt
 - Tydlig kommunikation om förväntningar

Undvik vaga eller överoptimistiska formuleringar

Genomförande

- Dokumentation
- Vad kom vi fram till?
- Vad blir nästa steg?

Reflektion

- Hur blev det?
- Nådde du fram med ditt budskap?
- Finns det saker du behöver göra nu?
- Vad behöver du tänka på till nästa gång?

Feedback

Övning:

Hur ger vi feedback på bästa sätt?

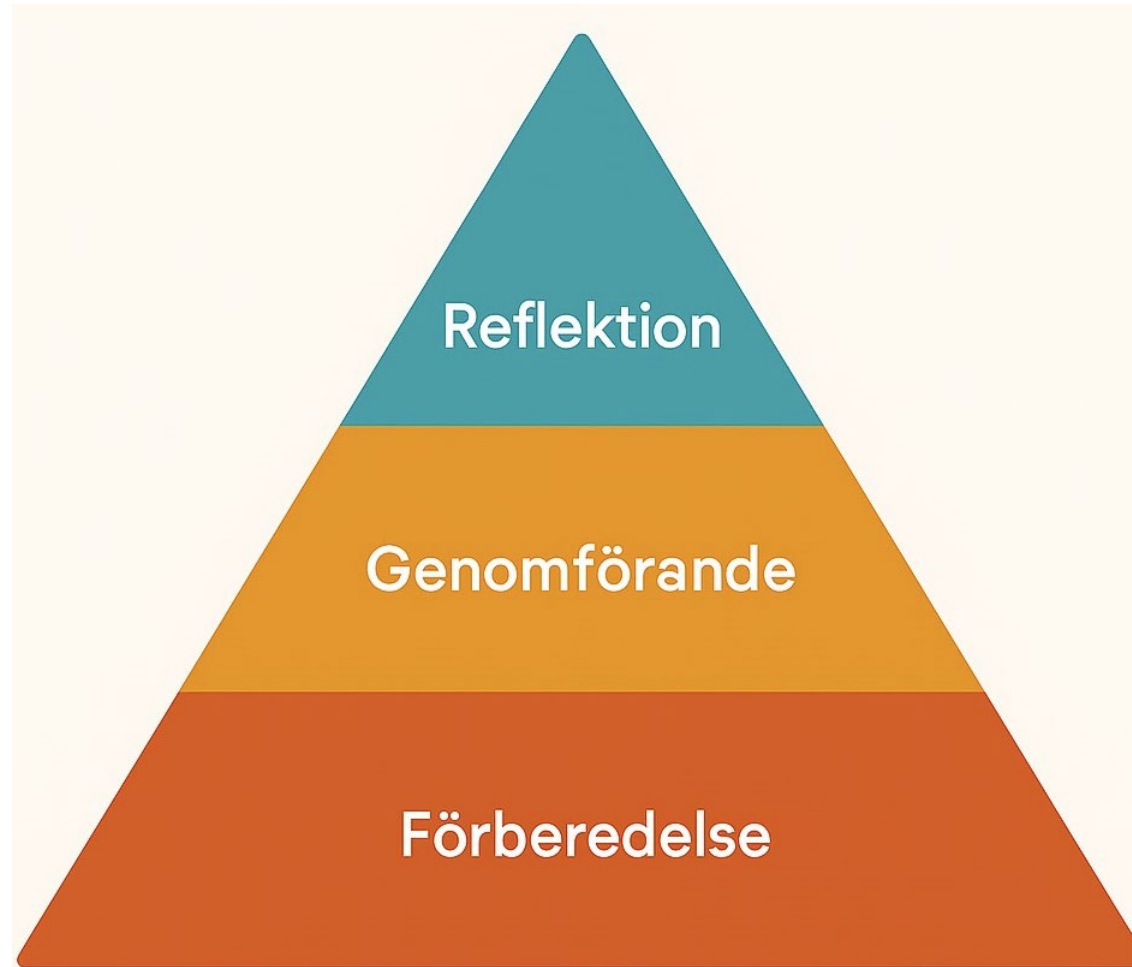
Hur vill du få feedback?

Hur tar du emot feedback?

Diskutera i mindre grupper i 5-10 minuter

Hur ger man feedback bäst?

- Skippa personangrepp, var saklig
- Var ödmjuk/fundera på vad du själv hade velat höra
- Var respektfull – utgå från att individen hade goda avsikter.



Case 1

Bakgrund:

Studenten Sara är i slutet av sin VFU-period på en kirurgisk avdelning. Under de senaste veckorna har handledare och kollegor noterat att Sara ofta verkar frånvarande, trött och ibland luktar alkohol. Hon har vid ett tillfälle glömt att administrera läkemedel enligt ordination, vilket uppmärksammades av en sjuksköterska innan det hann få konsekvenser. När handledaren försökte prata med henne om detta blev hon defensiv och sa att hon bara är stressad och sover dåligt.

Diskussionsfrågor

- Hur kan du uttrycka oro utan att anklaga?
- Hur säkerställer du patientsäkerheten samtidigt som du visar omtanke om studenten?
- Vilka rutiner finns för att hantera misstanke om missbruk eller psykisk ohälsa?

Case 2

Bakgrund:

Studenten Amir är i början av sin första VFU-period på en vårdcentral. Han är engagerad och visar goda teoretiska kunskaper, men har svårt att kommunicera med patienter och kollegor på svenska. Vid ett tillfälle missförstod han en patients allergiuppgifter, vilket kunde ha lett till felbehandling om inte handledaren ingripit. Flera patienter har uttryckt att de inte förstår honom, vilket skapar oro.

Diskussionsfrågor

- Hur kan du ge konstruktiv feedback utan att studenten tappar motivationen?
- Hur kan du hjälpa studenten att förstå kopplingen mellan språk och patientsäkerhet?
- Vilket ansvar har utbildningen och VFU-platsen i att stötta studenten?



HÖGSKOLAN
I SKÖVDE

Tack för oss!

studenthalsan@his.se
likavillkorstudent@his.se