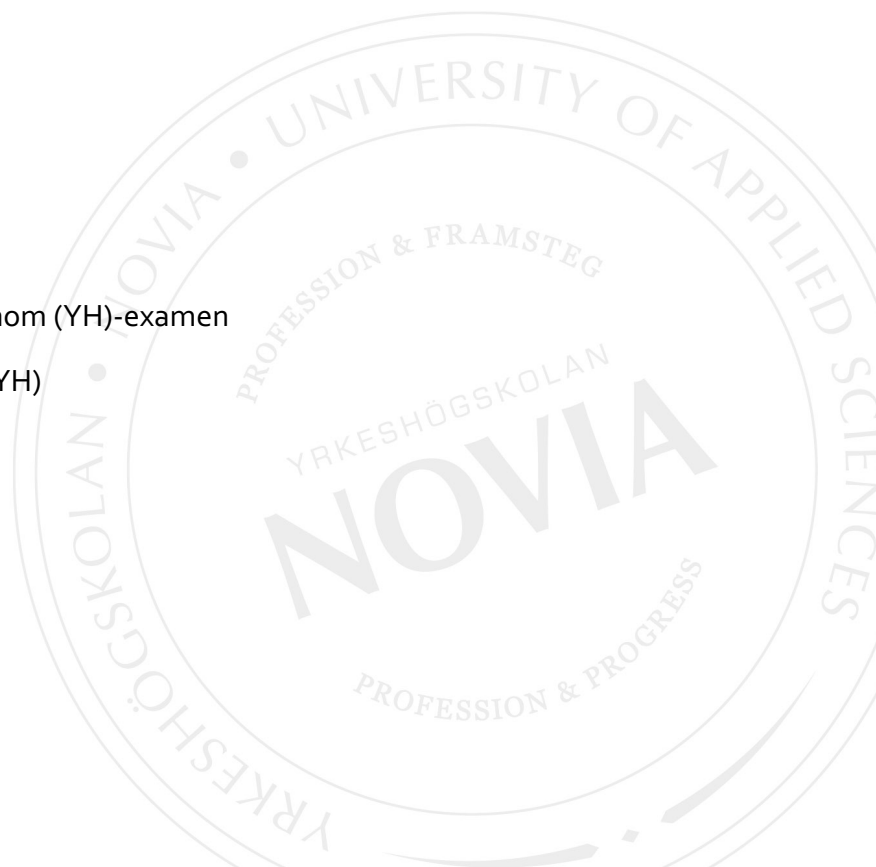


# Diskussionen du inte ville ha

**Simulationer som en metod för att öva svåra samtal mellan  
ledare och medarbetare**

Roosa Alatalo  
Anna Packalen

Examensarbete för socionom (YH)-examen  
Utbildning till socionom (YH)  
Åbo 2019



## EXAMENSARBETE

Författare: Roosa Alatalo och Anna Packalen

Utbildning och ort: Socionom (YH), Åbo

Handledare: Hanna Limnell och Daniela Sundell

Titel: Diskussionen du inte ville ha - Simulationer som en metod för att öva svåra samtal mellan ledare och medarbetare

---

Datum 20.5.2019 Sidantal 26

Bilagor 2

---

### Abstrakt

Examensarbetet hör till projektet *SimNov*. Projektets syfte är att "vård- och socionomstuderande lär sig att använda simulation som handledningsmetod för att i framtiden använda simulationer i syfte att säkerställa patientens/klientens goda vård eller service inom social- och hälsovårdssektorn".

Examensarbetets syfte är att skapa ett simulationsscenario genom vilket det är möjligt att öva sig att ta svåra samtal i en ledarskapssituation. Frågeställningarna i arbetet är: Vad är simulationer och hur genomförs de? Hur ska man som ledare ta svåra samtal med en medarbetare på ett professionellt sätt?

Som metod används narrativ litteraturöversikt och som källor används relevanta böcker samt artiklar som hittats via databaserna EBSCOhost, Arto, Svemedplus och Terveysportti. Litteraturöversikten innefattar teori kring simulationer, ledarskap samt problematiken och lösningar kring att ta svåra samtal. Teorin används som bakgrund i planeringen av simulationsscenarioet.

Examensarbetets resultat är ett simulationsscenario som kan användas för att som ledare öva sig att ta svåra samtal på ett professionellt sätt. Examensarbetets slutprodukt kan användas av studerande och professionella inom social- och hälsovården. Simulationsscenarioet handlar om att en chef tar en diskussion om en medarbetares oprofessionella beteende på arbetsplatsen.

---

Språk: svenska Nyckelord: simulation, simulering, ledarskap, svåra samtal, kommunikation, litteraturöversikt

---

## OPINNÄYTETYÖ

Tekijät: Roosa Alatalo ja Anna Packalen

Koulutus ja paikkakunta: Sosionomi (AMK), Turku

Ohjaajat: Hanna Limnell ja Daniela Sundell

Nimike: Keskustelu, jota et tahtonut käydä - Simulaatiot harjoitusmenetelmänä johtajien ja alaisten välisille vaikeille keskusteluille / Diskussionen du inte ville ha - Simulationer som en metod för att öva svåra samtal mellan ledare och medarbetare

---

Päivämäärä 20.5.2019 Sivumäärä 26

Liitteet 2

---

### Tiivistelmä

Tämä opinnäytetyö on osa projektia nimeltä SimNov, jonka tavoitteena on opettaa sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita käyttämään simulaatioita ohjausmenetelmänä. Lisäksi tahdotaan rohkaista heitä käyttämään niitä myös tulevaisuudessa, tarkoituksena varmistaa sosiaali- ja terveysalan potilaiden/asiakkaiden hyvä hoito ja palvelu.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää simulaatioskenaario, jonka avulla on mahdollista harjoitella vaikeita alaiskeskusteluja. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: Mitä simulaatiot ovat ja miten niitä toteutetaan? Kuinka käydä vaikeita keskusteluja ammattimaisesti johtajan ja alaisen välillä?

Menetelmänä on kuvaileva kirjallisuuskatsaus ja lähteinä olennaista kirjallisuutta sekä artikkeleita, jotka löytyvät seuraavista tietokannoista: EBSCOhost, Arto, Svemedplus ja Terveysportti. Kirjallisuuskatsaus sisältää teoriataustaa simulaatioista, johtajuudesta sekä vaikeisiin keskusteluihin liittyvistä ongelmakohtista ja ratkaisuista. Tätä teoreettista taustaa käytetään pohjana simulaatioskenaarion suunnittelussa.

Opinnäytetyön tuloksena on simulaatioskenaario, jolla voidaan harjoitella vaikeiden keskustelujen käymistä ammatillisesti. Skenaario soveltuu sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden sekä ammattilaisten käyttöön. Simulaatioskenaariossa esimies ottaa alaisensa kanssa puheeksi tämän epäammattimaisen käytöksen.

---

Kieli: ruotsi

Avainsanat: simulaatio, simulointi, johtajuus, vaikeat keskustelut, kommunikaatio, kirjallisuuskatsaus

---

## BACHELOR'S THESIS

Author: Roosa Alatalo and Anna Packalen

Degree Programme: Bachelor of Social Services, Turku

Supervisors: Hanna Limnell and Daniela Sundell

Title: The conversation you did not want to have – Simulation as a method to practice difficult conversations between leaders and employees / Diskussionen du inte ville ha – Simulationer som en metod för att öva svåra samtal mellan ledare och medarbetare

---

Date 20.5.2019 Number of pages 26

Appendices 2

---

### Abstract

This Bachelor's Thesis is part of the project *SimNov*. The purpose of the project is for the students of both nursing and social services to learn to use simulations. The idea is that they would be able to use them in the future to ensure the quality of the social and health care services.

The purpose of the Bachelor's Thesis is to create a simulation scenario whereby it is possible to practice difficult conversations between leaders and employees. The research questions are: What are simulations and how are they implemented? How to have difficult conversations between a leader and an employer in a professional manner?

The method used is narrative literature review and the sources are relevant books in combination with articles that can be found through the databases EBSCOhost, Arto, Svemedplus and Terveysportti. The literature review covers information on simulations and leadership as well as on difficulties with and solutions for difficult conversations. This theoretical framework is used as a basis for the planning of the simulation scenario.

The result of the Bachelor's Thesis is a simulation scenario that can be used for practicing difficult conversations in a professional manner. The final product of the Thesis can be used by students and professionals in the social and health care fields. The simulation scenario is about a leader who has a difficult conversation with their employee about the employee's unprofessional behaviour at the workplace.

---

Language: Swedish      Key words: simulation, leadership, difficult conversations, communication, literature review

---

# Innehållsförteckning

1	Inledning.....	1
2	Simulation.....	2
2.1	Vad är simulation? .....	3
2.2	Simulation som en metod för inläring .....	4
2.3	Simulationens faser .....	5
2.3.1	Briefing.....	6
2.3.2	Simulationen.....	7
2.3.3	Debriefing.....	8
2.4	Simulationspedagogik .....	10
2.5	Inläringsteorier.....	11
3	Svåra samtal i ledarskapssituationer .....	13
3.1	Gott ledarskap.....	13
3.2	Svåra samtal och deras betydelse .....	14
3.3	Sätt att gå till väga under svåra samtal .....	16
4	Metod, etik och tillförlitlighet samt produktutvecklingen .....	18
4.1	Narrativ litteraturöversikt och informationssökning .....	18
4.2	Utvecklingsprocessen för ett simulationsscenario .....	18
4.3	Etik och tillförlitlighet.....	20
5	Kritisk granskning.....	22
6	Avslutning.....	23
	Källor .....	25

## Bilagor

Bilaga 1	Sökhistorik
Bilaga 2	Simulationsscenario

# 1 Inledning

Arbetslivet står inför nya utmaningar, också inom social- och hälsovårdssektorn, som utvecklas konstant. Dessa förändringar ställer nya krav på personalens kunskaper och färdigheter, vilket i sin tur pressar både enskilda arbetstagare som vill vara, och arbetsgivare som vill ha så kunniga professionella medarbetare som möjligt. I den här situationen har många redan hittat ett redskap som kan vara en del av lösningen: simulationer. Genom att utveckla och använda simulationer kan också personalens färdigheter utvecklas.

Simulationer har använts inom vårdbranschen under flera årtionden, inom det sociala området däremot är simulationer ett nytt fenomen. Patientsäkerheten är förstås ytterst viktig, vilket också är en orsak till att det funnits ett behov att öva utmanande situationer genom simulation. De professionella inom vårdbranschen förväntas ha färdigheter i en mångfald av situationer. Det finns alltså ett samhällsbehov för simulationer. Simulationer används visserligen allt mer, men kanske ännu inte tillräckligt inom det sociala området?

Att ta svåra samtal är någonting som de flesta ledare upplever som svårt. Det skulle vara bra att öva svåra samtal före man är i en situation där kunskaper behövs. De svåra samtalen kan till exempel handla om att säga upp någon eller att ha en diskussion med en medarbetare som gjort något fel på arbetsplatsen.

Simulationer gynnar alla parter i situationer då svåra saker ska tas upp till diskussion. Både den som ska ta upp ett ämne till diskussion och den som ska lyssna och ta emot kommentarer kan ha nytta av att ha en färdig handlingsmodell för situationen och på så sätt bättre kunna förutse vad som kan hända och undvika att ta onödiga risker.

Examensarbetet är skrivet inom projektet SimNov, vars syfte är:

*"att vård- och socionomstuderande lär sig att använda simulation som handledningsmetod för att i framtiden använda simulationer i syfte att säkerställa patientens/klientens goda vård eller service inom social- och hälsovårdssektorn. "*

Projektets förväntade resultat är: *"Scenarier för simulationsövningar och ökad kunskap av simulation som handledningsmetod inom eget yrkesområde."*

Examensarbetet *Diskussionen du inte ville ha* har som syfte att skapa ett simulationsscenario genom vilket det är möjligt att öva sig att ta svåra samtal i en ledarskapssituation.

Arbetets frågeställningar är följande:

- Vad är simulationer och hur genomförs de?
- Hur ska man som ledare ta svåra samtal med en medarbetare på ett professionellt sätt?

Målet är att uppnå syftet och besvara frågeställningarna genom att gå igenom relevant litteratur och forskning i ämnet. När det gäller källor som berättar om simulationer inom hälsovården har det valts att fokuseras på interaktionen och inte på de tekniska färdigheterna. Detta på grund av att interaktionen är det väsentliga med tanke på examensarbetets syfte, inte de tekniska färdigheterna så som i hälsovården.

## 2 Simulation

Simulation innebär att det skapas en imitation av verkligheten för att uppnå ett mål. Målet kan vara att förstå någonting bättre eller att ge de anställda möjlighet att öva en situation. Simulation kan även användas för att undersöka de anställdas arbetsförmåga. Inom hälsovården används det ofta simulation för att t.ex. göra vårdgrepp på en docka. För att få simulationen mer verklighetsliknande kan man t.ex. ha med olika simulationsapparater såsom en hjärtmonitor med verklighetstroga ljud och skärm. (Ranta, 2013, s.9-10).

Simulationer kan användas för många olika ändamål, t.ex. för att öva olika åtgärder i en miljö som motsvarar verkligheten, för att lära personalen olika tillvägagångssätt med patienter och för att öva grupparbete. Genom att öva upp personalgrupper genom simulation kan risken för misstag med patienter minskas och gruppernas effektivitet och prestationsförmåga höjas. Simulation är likväl ägnad att öka personalens medvetenhet och yrkesvana när det gäller mänskliga faktorer samt öva upp deras förmåga att fungera i krissituationer. Simulationer kan även användas för att kontrollera arbetsplatsens förmåga att handla i vissa situationer och sedan utifrån resultatet avgöra huruvida det behövs mera inläring. Simulation kan även nyttjas för att visa att personalen behärskar en viss metod så att metoden på riktigt kan tas i bruk. (Ranta, 2013, s.11).

## 2.1 Vad är simulation?

En lyckad simulation är ett verktyg för att koppla ihop teori med praktik. Om en situation som övats genom simulation uppstår i verkligheten, presterar deltagarna bättre. Genom simulationsövningar kan man öva situationer som dagligen uppstår på arbetsplatsen eller krissituationer som kan vara ytterst osannolika. (Blomgren, 2015).

Det finns många sätt att utföra simulationer på och nuförtiden spelar teknik t.ex. datorer ofta en alltmer större roll i genomförandet. Men det finns också simulationer där det inte används några datorer. Användning av simulationer gör ofta att inläringen blir tryggare. Det kan ibland också vara det enda sättet att träna något specifikt på ett etiskt sätt. Som exempel kan man ta flygsimulationer eller övning av olika scenarier inom social- och hälsovårdssektorn. Det skulle inte vara etiskt rätt att utsätta klienter och patienter för fara med avsikt att öva vissa färdigheter. Simulationer används ganska ofta som ett redskap för inläring. Lek kan också sägas vara en form av simulation. (Paula Poikela, 2012, s.30–31).

Till en del av simulationsövningarna kan det vara nödvändigt att ha en hel del utrustning men det krävs inte alltid för att göra en lyckad simulation. Trots att det inte alltid behövs mycket utrustning för simulationsövningen krävs det ändå att den ska vara så realistisk att deltagarna i det riktiga livet kopplar ihop den lärdom de fått under simulationsövningen med verkligheten. Under 2000-talets digitala revolution har även simulationerna utvecklats i hög grad. Med dagens teknologi är det möjligt att simulera nästan vad som helst. (Blomgren, 2015).

Simulationer används mycket inom hälso- och sjukvården och de har använts i över 50 år. De har också använts för att simulera olika slags interaktioner mellan patienter och professionell vårdpersonal. Inom det sociala området kan man t.ex. öva hur man ska fungera i en utmanande situation där svåra samtal behövs. (Blomgren, 2015).

Räddningsinstitutet i Finland har använt och utvecklat simulationsinläring under hela den tid institutet funnits. Enligt institutet kan man tala om simulationsinläring när simulationen är planerad och har målsättningar och strävar efter att åtminstone i viss mån likna verkligheten och när simuleringen innefattar tre faser, som refereras senare. Dessutom ska simulationen genomföras på en gång. (Räddningsinstitutet).



## 2.2 Simulation som en metod för inläring

En av de viktigaste principerna inom vården är att inte använda riktiga människor för att testa nya metoder utan att först öva genom simulationer. En målsättning med simulationerna är att undvika att göra misstag med patienten. Simulationer kan göra detta möjligt eftersom en stor del av misstagen beror på personalens okunskap eller brist på övning. Att göra fel är mänskligt och en stor del av de misstag som görs beror på mänskliga faktorer. Genom att öva situationer genom simulationer minskar risken för misstag vid patientmötet eftersom situationerna är inövade på förhand i en realistisk miljö. (Ranta, 2013, s.10–11).

Genom simulation kan olika kunskaper läras ut och testas hos personalen. Det kan vara fråga om en ny uppgift som bör läras ut åt personalen eller ett test på hur personalen skulle klara av en viss sorts situation. (Ranta, 2013, s.175-176).

För att simulationsövningen ska vara till så stor nytta som möjligt ska deltagarna uppleva situationen som verklighetstrogen och den ska väcka känslor som kan göra att deltagarna kommer ihåg den framöver. Inom det sociala området kan simulationer användas bland annat till att öva gott bemötande, kommunikation och ledarskap. (Blomgren, 2015).

De la Croix & Skelton (2013, s.55–56) menar däremot att det väsentligaste i en simulation inte är att den ska vara så verklighetstrogen som möjligt. I diskussioner mellan standardiserade patienter (SPs), och deltagare i simulationen observerades att SPs brukade initiera mera diskussionsämnen än vad patienter i verkliga livet gör. De simulerade diskussionerna var också på andra sätt annorlunda jämfört med verkligheten. Men det som verkligen är väsentligt med tanke på simulationer är om en situation har betydelse för inläringen eller inte. Att sträva efter att vara så verklighetstrogen som möjligt kan vara bra, men det får inte vara det viktigaste som styr planeringen av en simulation. (de la Croix & Skelton 2013, s.55–56). Således kan man dra en slutsats att det lönar sig att sträva efter att simulationen blir verklighetstrogen, men att denna målsättning inte bör bli den viktigaste styrande faktorn. Det som är mest avgörande är om simulationen är användbar med tanke på inläring.

Simulationer borde vara en del av studierna och de borde införas i ett tidigt skede av studierna. Simulationer ger en utmärkt möjlighet att praktiskt få öva t.ex. säkerhetsaspekter. På grund av att man inom social- och hälsovården ofta arbetar i mångprofessionella team bör även övningarna ske enligt mångprofessionella förhållanden under studietiden. Den mångprofessionella övningen ger möjlighet för studerande att förstå vad de andra gör samt

skapar en enhetlig uppfattning om handlingsmodeller som underlättar arbetet i arbetslivet. (Ranta, 2013, s.14-15).

Simulationer under studierna kan användas bland annat för att bättre koppla ihop teori och praktik eller för att lära ut nya föreskrifter eller handlingsmodeller som studerande kan öva genom simulationer. (Ranta, 2013, s.14-15).

Motivationen att lära sig ökar även då skolan anordnar inläringen på ett tilltalande sätt. Ifall det är frågan om internutbildning möjliggör simulationer att personalen kan handla rätt i krävande situationer t.ex. i möten med våldsamma patienter. (Salakari, 2010, s.16).

I arbetslivet finns det ett allt större behov av vissa sorters färdigheter. Det gäller bland annat problemlösningsfärdigheter och förmågan till livslångt lärande. Simulationer har visat sig vara användbara när man vill öva upp dessa färdigheter. (Paula Poikela, 2012, s. 36). Lagen angående yrkesutbildade personer inom socialvården (2015/817, §5) säger att: "en yrkesutbildad person inom socialvården är skyldig att upprätthålla och utveckla sin yrkesskicklighet" och "arbetsgivaren för en yrkesutbildad person inom socialvården ska möjliggöra att personen i fråga får tillräcklig handledning, för att klara av sitt arbete, samt får delta i fortbildning som utvecklar den egna yrkesskickligheten."

Inläringen påverkas av många olika faktorer. Transfer är lärandets överföringseffekt, då deltagaren varit med i en simulationsövning. Det kanske har simulerats en situation där man bemöter en våldsam patient. I verkliga livet visar sig situationen ändå inte vara lika som i övningen utan handlingsmodellen måste anpassas efter situationen. Det talas om att det finns både negativ, neutral och positiv transfer. Positiv transfer främjar kunnandet i det verkliga livet medan negativ transfer hindrar deltagaren att reagera på rätt sätt i situationen. Neutral transfer betyder i sin tur att simulationsövningen inte påverkat inläringen alls. Positiv transfer kan främjas på olika sätt, t.ex. genom att ha simulationsövningar i olika miljöer som är verklighetstroga eller genom att koppla ihop regler och etik med övningarna. (Salakari, 2010, s.84–86).

### **2.3 Simulationens faser**

Det är viktigt att komma ihåg att reservera tillräckligt med tid för planering och förberedelser samt att bekanta sig med simulatören inklusive dess funktioner. Simulationsövningarna består av tre olika delar; förberedelser, simulationsövning och utvärdering. (Salakari, 2010, s.17).

### 2.3.1 Briefing

Processen börjar med förberedelser (briefing) och att den som leder simulationen ger material åt deltagarna som de antingen får bekanta sig med själva eller tillsammans med instruktören. Om ämnet är brett och mångfacetterat kan det vara nödvändigt att instruktören hjälper deltagarna att bekanta sig med materialet. Det kan vara bra att t.ex. visa en video på när någon som har mycket erfarenhet utför övningen felfritt. Simulationsinstruktören kan även själv demonstrera korrekt handlingsätt. (Salakari, 2010, s.17–18).

Förberedelserna inleds med att säkerställa att det finns ett ändamålsenligt utrymme. Därför bör även antalet deltagare vara känt. Gruppens storlek är viktig med tanke på syftet med övningen samt tidsanvändningen. Simulationsövningarna kan göras i en mindre grupp med t.ex. två simulationsinstruktörer medan det kan behövas flera instruktörer om gruppen är större. Det är viktigt att instruktörerna på förhand kommer överens om vilka uppgifter var och en har. (Ranta, 2013, s.88-89).

Då en simulationsinstruktör planerar simulationen är det viktigt att veta hurudan simulation som är ändamålsenlig för inläringen. Inom det sociala området behövs det inte lika mycket tekniska hjälpmedel som inom hälso- och sjukvården, eftersom det övas mer t.ex. bemötanden än olika sorters ingrepp. Simulationsinstruktören ska vara medveten om vad som är målet med inläringen vilket sedan diskuteras under debriefingen. För en lyckad simulation är det även viktigt att tänka på att simulationsinstruktören/simulationsinstruktörerna ska ha adekvat utbildning för att kunna fungera som simulationsinstruktörer. (Tieranta & Poikela, 2016, s.18).

Simulationsövningen bör ha ett klart mål för vad som ska läras åt deltagarna. Det kan också vara frågan om en situation som inte fungerat bra i det verkliga arbetet och som sedan övas genom simulation så att personalen erhåller kunskap om situationen och lär sig ett bättre tillvägagångsätt. I sådana fall är det mycket viktigt att ta reda på vad de egentliga problemen är, vad som ännu är oklart och eventuellt skrämmande. (Ranta, 2013, s.90-91).

Det är viktigt att på förhand fundera om någon av deltagarna ska vara klient, om dockor ska användas eller om någon utomstående ska spela klient. För den deltagare som spelar klient kan situationen i bland vara så obehaglig att det stör koncentrationen vid inläringen, men det kan även vara positivt för inläringen, eftersom det ökar förståelsen för hur klienten känner sig i situationen. (Blomgren, 2015).

Ibland kan deltagarna önska långa och svåra simulationsscenarier. Då är det simulationsinstruktörens uppgift att fundera om dessa kan förverkligas eller om de måste delas in i flera olika simulationsscenarier för att hinna bearbeta dem under debriefingen. (Tieranta & Poikela, 2016, s.19).

### 2.3.2 Simulationen

Nästa fas är själva simulationsövningen. I början är det viktigt att skapa en god stämning som sedan består genom hela simulationen. Deltagarna bör vara medvetna om att det inte är ”farligt” att göra fel utan felen utgör en viktig del av simulationen som deltagarna lär sig av. Att göra fel under simulationen är bättre än att göra dem i en verklig situation, eftersom det inte blir några patientskador och ingen döms eller blir beskylld för misstagen. (Tieranta & Poikela, 2016, s. 19).

Simulationsövningen kan göras ensam eller i grupp. Om det är fråga om en grupp lär sig deltagarna även samarbete och kommunikation. De lär sig att tillämpa den förut inlärd teori i praktiken. Simulationsinstruktörens uppgift är att handleda och hjälpa deltagarna ifall de har svårigheter med övningen. Simulationsinstruktören kan aktivt delta i simulationen eller passivt iaktta övningen på sidan om. (Salakari, 2010, s.18).

Simulationens huvudmålsättning är inte att den ska vara så verklighetstrogen som möjligt. Simulationen är alltid ett verktyg för att uppnå någonting annat och hur verklighetstrogen den ska vara beror på sammanhanget. En simulation är inte alltid bättre om den är så realistisk som möjligt, ibland är det faktiskt bättre om simulationen liknar verkligheten bara delvis. Så kan det vara till exempel när det övas situationer som skulle vara väldigt komplicerade och där många olika faktorer måste tas i beaktande. Om deltagaren i simulationen är en nybörjare inom området kan det vara för mycket om hen måste beakta alla aspekter på en gång och måste dela upp sin uppmärksamhet på många olika faktorer. I sådana fall kan det vara bättre med en lite reducerad simulation. (Dieckmann & Yliniemi, 2012, s. 40).

Meningen är att deltagarna i första hand ska fråga varandra om något är oklart. Detta är en bra utgångspunkt för teamarbetet. Ifall de inte får svar på sina frågor kan de sedan fråga simulationsinstruktören/simulationsinstruktörerna. (Tieranta & Poikela, 2016, s. 19).

### 2.3.3 Debriefing

Utvärdering (debriefing) är den sista av de tre faserna av simulationen. Ordet debriefing kan användas i många olika sammanhang men då det gäller simulationer används ordet för responsen som fås i efterhand. Trots att ordet debriefing används i olika sammanhang har det alltid samma mål; att stimulera till uppmuntrande och självreflekterande samtal genom en analys av händelseförloppet samt att åstadkomma eventuella behövliga attitydförändringar. (Ranta, 2013, s.195).

Debriefingens tid varierar beroende på simulationen, den kan ta allt från fem minuter upp till 90 minuter. Tiden varierar också på grund av gruppens storlek. Om gruppen är liten t.ex. består av bara två personer, tar den oftast kortare tid än om gruppen består av 15 personer. (Ranta, 2013, s.196).

Debriefingen är den viktigaste fasen av simulationen. Debriefingen beräknas ta ca 2–3 gånger den tid det tagit att utföra simulationen, d.v.s. om simulationen varat 10 minuter, tar debriefingen 20–30 minuter. (Tieranta & Poikela, 2016, s.19).

De som har som uppgift att iaktta simulationen kan vara belägna i rummet där simulationen äger rum eller i ett skilt rum där de observerar övningen via kamera. De som iakttar kan vara en till flera personer beroende på simulationen och deltagarmängden. Det finns inte något bestämt antal iakttagare som bör finnas med i förhållande till gruppens storlek. (Ranta, 2013, s.196).

Vid utvärderingen får deltagarna respons på simulationen. Responsen är mycket viktig så att deltagarna får veta vad som lyckades bra och vad som bör övas mera på. Deltagarna har ofta svårt att själv bedöma orsakerna och dess följder. Det är också svårt att bedöma sin egen prestation då den består av många faser. Det som är positivt är att följderna i en simulation är mycket lindrigare än i en verklig arbetssituation. Deltagarna bedömer sin egen prestation men får även respons av simulationsinstruktören, vilket är viktigt för deltagarens inläring. Deltagarna kan även ge respons åt varandra. Efter utvärderingen har deltagarna "tystnadsplikt" och fel som skett under simulationen diskuteras inte efter det. (Salakari, 2010, s.18).

Utvärderingen är viktig för att deltagarna ska kunna reflektera kring sin egen inläring. Det finns många olika metoder för utvärdering och olika sorters redskap kan användas. Syftet är i alla fall det samma, att starta en diskussion och en självreflektion genom analys av övningen samt att åstadkomma attitydförändring. (Ranta, 2013, s.195-196).

En person som inte har deltagit i simulationsövningen ger respons åt deltagarna om vad som gjorts bra och vad som kunde göras ännu bättre så att det sedan kan tas till gemensam betraktelse. På så vis ser deltagarna också själva vad de gjort bra och vad de kunde göra bättre. Den som ger responsen ska även veta hur uppbygglig respons ges. Kraven på en konstruktiv respons i en simulationsövning är inte olik konstruktiv respons i andra sammanhang; den ska vara uppmuntrande och ärlig. (Blomgren, 2015).

Då videoupptagning används för debriefingen är det viktigt att tänka på att det kan vara för tungt för vissa deltagare. Det gäller alltså för simulationsinstruktören att förmå bedöma om alla deltagare klarar av denna metod. (Tieranta & Poikela, 2016, s. 19).

Först ska man sträva efter att få gruppen att se enhetligt på händelserna. Simulationsinstruktören kan ställa frågor såsom: Kändes situationen verklig? Vad var viktigt för dig? Fick du ut något av simulationen? Skedde det missförstånd? Hela händelseförloppet berättas från början till slut så att deltagarna får en enhetlig bild av det även om de inte hela tiden varit närvarande. Den andra delen består av en analys av övningen som innebär att man tänker på målsättningarna med simulationen: Uppnåddes de? Sedan är det dags att diskutera vad som varit positivt samt vad som varit svårt under simulationen och att fundera över hur man kan dra nytta av det positiva och på bästa sätt ta i tu med de situationer som upplevts som utmanande. Därefter diskuteras samarbetet inom gruppen samt hur resurserna användes. Till sist frågar simulationsinstruktören om det mest intressanta under simulationen. Under den sista delen av debriefingen är det meningen att man ska stanna upp en stund och fundera på händelserna som en helhet. Det är viktigt att komma ihåg att berömma det positiva; det är mera sannolikt att målen för debriefingen uppnås om diskussionen varit positiv. Det är viktigt att få med alla i diskussionen, även dem som är tystare av sig. Efter analyseringsskedet kommer den sista fasen, implementeringen. I implementeringen berättar deltagarna vad som varit mest givande under simulationen och diskussionen. Deltagarna ska fundera om målen med simulationen uppnåtts och hur de kan anpassa det de lärt sig under simulationen till arbetslivet, vad som kan vara utmanande ifråga om implementeringen samt hur de kan klara av olika utmanande situationer. (Ranta, 2013, s.197-200).

Enligt en simulationsinstruktör från Belgien är det meningen att först diskutera de känslor deltagarna har just då, varefter alla deltagare ska berätta om hur övningen avlöpte. Då deltagarna berättar om händelseförloppet ska simulationsinstruktören koncentrera sig på de positiva delarna som deltagarna berättar om. Deltagarna fastnar ofta själv på det negativa och på fel som gjorts under simulationen. Därför är det viktigt att simulationsinstruktören

koncentrerar sig på det positiva. Efter detta kommer analyskedet: Då berättar simulationsinstruktören och deltagarna vad de iakttagit. Till sist funderar simulationsinstruktören tillsammans med deltagarna på vad de lärt sig och vilka kunskaper de kan ha nytta av senare. En portfolio kan vara ett bra verktyg för att samla ihop vad man lärt sig samt för att kunna reflektera över inläringens förlopp. Alla simulationers mål är att deltagarna lär sig av sina misstag. Det är meningen att deltagarna efter simulationsövningen ska kunna fortsätta sina sysslor med ett gott humör. (Tieranta & Poikela, 2016, s.19).

Efter utvärderingen kan simulationsövningen vid behov göras på nytt. Om utförandet varit svagt kan det vara ett bra sätt att genast korrigera misstagen och på det sättet garantera bättre handlingsmodeller i verkliga livet. (Blomgren, 2015).

## 2.4 Simulationspedagogik

För att kunna fungera som simulationsinstruktör är det viktigt att ha kunskap om pedagogik och handledningsteknik. Det viktigt att förstå var effektiv inläring och god handledning innebär för att kunna förstå vilken nytta simulationsmiljön ger för lärandet och handledningen. I officiella instruktioner betonas ofta inläringens konstruktiva sida. Det finns ännu brister i pedagogiken gällande hur teori och praktik ska anpassas till varandra. Det är aktuellt inom pedagogiken och i officiella instruktioner att lyfta upp den konstruktiva uppfattningen om lärandet. Simulationsövningar ger möjlighet till etisk och patientsäker inövning eftersom det inte sker patientskador trots att det kanske görs fel. För att få ut allt av läroprocessen bör teori kopplas till praktik t.ex. genom simulationer. Detta visar bl.a. en studie gjord om simulationer. Det bör även minnas att det finns många olika sätt att lära sig. Varje människa är unik liksom hens sätt att lära sig. (Ranta, 2013, s.21-22).

Spänning och känslan av att övervinna svårigheter och lyckas med något förstärker inläringen. Därför är det bra om simulationsövningen upplevs som verklig och väcker känslor. Rädsla och skam kan också finnas bland de känslor som får simulationsövningen att stanna i minnet, men de positiva känslorna är ändå de som främst eftersträvas, emedan de stärker självförtroendet och därigenom förbättrar utförandet. (Blomgren, 2015).

Simulationen ska aktivera deltagarna. Om simulationsövningen är bra upplagd lever sig människorna ofta snabbt in i sina simulationsroller. Det att deltagarna får en känsla av att det är verklighet resulterar i att de försöker prestera så bra som möjligt och när de sedan får respons genast efter övningen skapar det en känsla av tillfredsställelse som ökar motivationen ytterligare. (Blomgren, 2015).

Inlärningsituationen kan liknas vid när ett barn tar modell av och imiterar sin vårdnadshavare och får respons av denne. Liksom barnet får även deltagarna i en simulationsövning på så vis egna erfarenheter. Vid simulationsövningen får deltagarna också lära sig teori och/eller handlingsmodeller antingen av simulationsledaren, av någon professionell person som demonstrerar olika handlingsätt eller genom att se en videofilm om situationen. Fel är en del av inlärningsprocessen; största delen av inläringen sker genom att försöka själv och lära sig av sina misstag. Då det uppkommer en situation som är ovanlig kan deltagaren reflektera kring olika handlingsalternativ, eftersom hen redan har kunskap om hur den optimala lösningen ser ut. (Salakari, 2010, s.80–81).

## 2.5 Inläringsteorier

Simulationspedagogik har tidigare baserats på den behavioristiska inläringsteorin, men simulationer passar bra ihop också med den konstruktivistiska inläringssynen (Poikela, 2012, s.36). Den behavioristiska inläringssynen är ett sätt att förklara hur människor lär sig och således också ett sätt att förklara hur undervisning ska arrangeras för att på bästa sätt stöda och möjliggöra inläringen. Till behaviorismen hör att allt ska kunna mätas. Då behaviorismens teorier skapades var den naturvetenskapliga världsbilden tongivande och man föreställde sig att naturvetenskapens principer också skulle kunna tillämpas på beteendevetenskaper. Det som skedde i människans sinne beaktades inte mycket, om alls, eftersom det inte kunde mätas tillräckligt objektivt. Det som däremot kunde mätas mer objektivt var vilken sorts stimulans en person får och vilken respons den ger upphov till. Många test gjordes med djur. Man lade märke till att det är möjligt att lära både djur och människor att reagera på en viss sorts stimulus på ett visst, önskvärt sätt, såsom t.ex. Pavlov i sin klassiska studie med hundar som reagerade på ett visst ljud. Detta kallas klassisk betingning. Inläringen sågs som en serie där det beteende som ansågs vara bra förstärktes och oönskat beteende bestraffades. Det betonades att motivationen till inläringen kom utifrån. Det som motiverade var externa stimuli som upplevdes som positiva eller som negativa. (Kauppila, 2007, s.17–25).

Inom konstruktivismen stöder man sig på tanken att människan är en aktiv aktör i sin inläring. Ytterligare menas det att människan tar emot information selektivt och tolkar den information som hen får genom sina tidigare erfarenheter och sin kunskap. Konstruktivismen har mycket att göra med kognitiv psykologi. Till konstruktivismen hör tanken att människan inte kan ha en fullkomlig bild av verkligheten, utan att bilden alltid är färgad av hens egen tolkning. Enligt detta synsätt behöver den som ska lära sig en miljö som inspirerar, motiverar



och upplevs som intressant. (Kauppila, 2007, s.33–45). Den konstruktivistiska synen på lärarens och studerandens roller är väldigt olika jämfört med den behavioristiska synen på inläringen. Enligt det konstruktivistiska synsättet ligger ansvaret för inläringen hos studeranden, medan läraren enligt den behavioristiska skolan bär ansvaret för inläringen. (Kauppila 2007, s.17–25, 33–45).

Case-Based Reasoning alltså fallbaserat resonemang, är en teori som handlar om att inläring sker utifrån egna erfarenheter. Till en början finns det en modell som individen följer, som när ett barn av sina föräldrar lär sig att äta med kniv och gaffel. Barnet ser hur föräldrarna gör och imiterar dem. När barnet handlar själv skapar hen egna erfarenheter och kan sedan anpassa det hen lärt sig efter situationen. När barnet har skapat egna erfarenheter kommer hen ihåg det på grund av de egna erfarenheterna hen skapat. (Salakari, 2010, s.82).

Denna teori passar utmärkt för simulationer eftersom här först ges en modell för handling, antingen i form av förhandsmaterial eller genom en demonstration, t.ex. en video, över hur det ska se ut. Efter det får deltagarna prova själva och då skapar de egna erfarenheter och det bildas ett minne som i bästa fall är permanent. Inläringen sker då det eftersträvas ett mål; för att uppnå målet måste det finnas en plan för hur det ska ske och målet är att klara av situationen så som den visats på video eller förklarats i teorin. Misslyckanden och känslan av att ha lyckats är lika viktiga för inläringen. Båda kan diskuteras i utvärderingen och båda kan skapa ett permanent minne. Om simulationsövningen inte lyckats är det viktigt att tillsammans fundera varför det inte lyckades. I bästa fall kommer deltagaren då ihåg varför hen misslyckades förra gången och på så vis gör hen rätt nästa gång. (Salakari, 2010, s.82–83).

Minnenas bibliotek är den plats där alla minnen lagras. Varje människa organiserar sitt eget inre bibliotek genom att sätta minnena i olika kategorier. Det underlättar sökandet i människans inre bibliotek när det uppstår en situation där det måste aktiveras en inlärd handlingsmodell, i vissa fall en blandning av flera olika handlingsmodeller. Det är viktigt att i planeringen se till att det kommer emot tillräckligt med utmanande situationer så att deltagarna får skapa sig så rika minnesspår som möjligt. (Salakari, 2010, s.83–84).

### 3 Svåra samtal i ledarskapssituationer

Att ta upp en svår sak med någon upplevs ofta som besvärligt både för den som tar upp saken och för den som konfronteras. Men det ingår i ledarskapsrollen att ibland också ta svåra samtal.

#### 3.1 Gott ledarskap

En ledare är en person som leder andra människor, och förutom andra leder hen också sig själv. Ofta håller också de andra ledaren som en undermedveten förebild i fråga om bland annat värderingar och sätt att göra saker på. Ledaren har ansvar över de människor hen leder och över att verksamheten fungerar korrekt. När allt går bra är det är lätt att vara en ledare, och i sådana situationer krävs det inte så mycket av ledaren. Men det finns alltid även utmanande situationer och i sådana är ledarens roll speciellt viktig. (Rekola, 2013, s. 13–15).

Det finns många olika åsikter om vad gott ledarskap innebär, men de har alla åtminstone en gemensam faktor, att säkra organisationens grunduppgifter. En annan viktig kunskap ledaren måste ha är att leda verksamheten på ett målmedvetet sätt och att se till att interaktionen mellan medarbetarna och ledaren samt olika samarbetspartners är god. Ledarskap är ett mångfacetterat begrepp som innefattar bland annat omgivningens påverkan, kunskap att hantera saker, att tåla osäkerhet samt vara beredd på att göra förändringar. (Hahl-Weckström, 2005).

Ledaren ska skapa en positiv miljö för arbetstagarna vilket leder till positiva känslor hos arbetstagarna som i sin tur leder till arbetsiver. En ivrig arbetstagare lär sig bättre än en arbetstagare som är uttråkad. Ledaren ska se till att arbetstagarna inte fastnar i gamla mönster, utan få dem att tänka öppet och kreativt. I en idealisk arbetsmiljö har man överseende med arbetstagarnas fel och stöder tankesätt där inlärning står i fokus. Arbetstagarna ska ha en möjlighet att få experimentera på ett säkert sätt med olika metoder, utan rädsla för att bli sårade. Det är också viktigt att arbetstagarna förstår att det inte finns svar som är rätta eller felaktiga: arbetstagarna ska våga säga sin åsikt. En arbetstagare som vill lära sig nytt ska inte bli hindrad av utmaningar utan i stället fundera hur hen kan utveckla sitt kunnande inom just det området. (Leppänen & Rauhala, 2012, kap.13).

Rekola (2013, s. 18–19) instämmer med Leppänen & Rauhala (2012) och konstaterar att en arbetsmiljö där en god arbetsprestation inte uppmärksammas och där man snabbt lägger märke till fel skapar en atmosfär där arbetstagarna är orimligt rädda för att göra misstag,

vilket gör att ingen når det bästa resultat man skulle vara kapabel till. Rekola berättar också om en ledare som efter en diskussion om ett stort fel en medarbetare gjort sade följande: "[M]uista aina: jos ei tee mitään, ei tee virheitäkään. Ja sellaisia ihmisiä on täällä jo ihan liikaa." (*fritt översatt*: Kom alltid ihåg: Om man inte gör någonting, så gör man inte heller några misstag. Och sådana människor har vi redan mer än nog av.) (Rekola, 2013, s.18-19, 42).

Dialog är viktigt i en arbetsgemenskap och ledaren är den som ska leda samtalen. Arbetstagarna lär sig bättre om de får tala om saker tillsammans med arbetsgruppen och ledaren. Det kan vara en utmaning för ledaren att leda en dialog eftersom ledaren måste kunna stå ut med ovisshet, stunder av kaos och ha förmågan att våga lita på processen. De viktigaste egenskaperna för en bra ledare är att kunna lyssna och vara empatisk samt att ha en förmåga att ställa frågor som leder till att arbetstagaren får en känsla av att hen uppfattar saken och hittar en lösning på problemet. (Leppänen & Rauhala, 2012 kap.13).

### **3.2 Svåra samtal och deras betydelse**

Esa Poikela (2012) menar att kommunikationsförmåga och social kompetens är bland de viktigaste färdigheterna som skulle behöva tränas upp för dem som far ut till arbetslivet efter att ha blivit utexaminerade. Utbildningen verkar inte ge dessa färdigheter i tillräcklig utsträckning. Poikela föreslår att simulationer kunde vara ett sätt att inom utbildningen utveckla dessa. (Poikela, 2012, s. 18–19).

En svår diskussion innebär att man talar om ämnen som upplevs som jobbiga eller situationer där den som ska ta upp något förväntar sig att få obehaglig respons från den andra parten. Ofta ingår en viss osäkerhet om hur man ska uttrycka sig korrekt. Exempelvis kan en svår diskussion ur ledarskapssynvinkel handla om att säga upp en medarbetare, lösa konflikter på arbetsplatsen eller att påtala en svag arbetsprestation. (Dickson, 2004, s. 7–18).

På en arbetsplats ställs chefen ofta inför svåra samtal med medarbetarna. Ibland kan dessa handla om olyckor på arbetsplatsen, om orättvis behandling eller kränkning eller om bristande respekt för kollegor eller för organisationens grundvärden. (Nilsson & Waldemarson, 2016, s.92).

Aarnikoivu (2016, s.167) menar att tystnad kan försämra atmosfären i hela arbetsgemenskapen om ledaren inte tar svåra samtal när de behövs. Dickson (2004, s.7–9, 21–22) är av samma åsikt. Även om svåra diskussioner upplevs svåra så behövs de. Det är

inte ovanligt att försöka undvika att ta svåra samtal. I stället kanske man tänker att problemen löser sig själv om man ger dem tid, så går det tyvärr väldigt sällan. Tvärtom kan problemen förvärras och kan sänka medarbetarnas arbetsmotivation. Problem som inte talas om kan ofta ändå förnimmas i stämningen på arbetsplatsen. (Dickson 2004, s.7–19, 21–22).

En aspekt som kan vara viktig att tänka på är att redan kallandet av något för en svår konversation kan skapa fördomar eller rädsla. I stället för att kalla samtalen svåra kan de kallas för viktiga samtal, då känns det möjligtvis inte lika skrämmande och farligt. (Nilsson & Waldemarson, 2016, s.93-94).

Detta ämne är viktigt också ur etikens synvinkel. I Talentias (2018, s.7) publikation "Vardagen, värderingarna och etiken - Etiska riktlinjer för yrkespersonen inom det sociala området" nämns flera etiska principer som en professionell skulle ha möjlighet att bli bättre på genom att öva svåra samtal. Dessa är:

- "människans rätt att uttrycka sina känslor och negativa upplevelser"
- "respekt för växelverkan och sekretess" (i den finska upplagan (2017) står det "arvostavan vuorovaikutuksen ja luottamuksen", alltså, respekterande interaktion och förtroende)
- "motverkandet av orättvisa tillvägagångssätt och orättvis praxis"

En viktig aspekt med tanke på en bra diskussion och lyckad interaktion är att kunna lyssna. Det är väldigt viktigt att bägge parter lyssnar på varandra. Det är någonting som ibland tas som så självklart att de som deltar i en diskussion inte fäster uppmärksamhet vid hur de själva lyssnar till andra talare. Man borde lyssna först och först därefter tolka det man hört. Om interaktionen inte upplevs lyckad, hänger det ofta samman med att någondera parten inte lyssnat på den andra. (Aarnikoivu, 2016, s.177–179). Ett annat fel som parterna i diskussion ofta gör är att dra egna slutsatser av det den andra gjort. Till exempel om person A inte hälsar på person B, kanske B tolkar det som att A inte tycker om B. Men det är inte nödvändigtvis så. En perception och en tolkning är inte samma sak och ska skiljas från varandra. (Aarnikoivu, 2016, s.122–123, 187).

Respons är väldigt viktigt med tanke på en arbetsgemenskaps välmående. Medarbetare behöver respons både på det som gått bra och på det som gått mindre bra. Respons ska ges ofta och, om möjligt, snart efter den händelse responsen berör. (Aarnikoivu, 2016, s.168–175).

### 3.3 Sätt att gå till väga under svåra samtal

Under ett svårt samtal är ledarens viktigaste egenskap att kunna lyssna och att bygga förtroende hos den arbetstagare eller de arbetstagare som är på plats; de ska känna att de vågar berätta om sin syn på saken och om sina egna känslor, tankar och upplevelser. I en del fall är det också bra om ledaren själv uppmärksammat problemet och kan berätta för arbetstagaren att ”jag har märkt att du känner dig osäker i sådana situationer...” Detta ger arbetstagaren en uppfattning om att ledaren faktiskt har uppmärksammat hens svårigheter och försöker hjälpa hen. (Nilsson & Waldemarson, 2016, s.92-93).

Det finns en del att tänka på före ett svårt samtal. Det ska finnas ett klart mål för samtalet. Detta gör det också enklare att avgöra när samtalet är slut, alltså när målet är uppnått. I början av samtalet är det bra att hälsa och säga några positiva ord om arbetstagaren, detta för att lätta upp stämningen. Efter det ska man snabbt komma till saken. Om det diskuteras positiva och goda saker för länge skapas en falsk trygghetskänsla för arbetstagaren. För en ledare är det bra att på förhand fundera på möjliga scenarion och lösningar på eventuella problem; då blir det lättare att hantera dem och reagera snabbare, ifall det uppstår problem. Ledaren ska vara lösningsinriktad, alltså föreslå lösningar och tillsammans med arbetstagaren fundera på hur problemen ska lösas. Till slut är det viktigt att sammanfatta samtalet samt repetera överenskommelser, om sådana gjorts. (Nilsson & Waldemarson, 2016, s.94).

En diskussion påverkas också av miljön. Platsen där diskussionen äger rum ska vara sådan, att andra personer än de som ska diskutera inte kan höra vad som sägs. Det är bra om andra personer inte kan avbryta samtalet medan det pågår. Det lönar sig att tänka på hur de båda samtalande sitter vid ett sådant här diskussionstillfälle. Om det finns ett bord mellan dem och de sitter direkt mittemot varandra, kanske det uppstår en känsla av att det mera är ett förhör än en diskussion. Däremot kan det vara en bättre idé att sitta bredvid varandra. Detta kan påverka diskussionen lugnande. (Aarnikoivu, 2016, s.170, 184–185).

En stor del av kommunikationen sker via kroppsspråket och det tonfall som används. Förstås påverkar de ord som används också mycket, men de är inte de enda som har betydelse. Kroppsspråket och tonfallet är svårare att kontrollera än ord; attityder och känslor speglas ganska lätt direkt i dem. Därför är det viktigt att lägga märke till de egna attityderna och tankarna om diskussionen liksom även den andra parten under diskussionen. Om man uppskattar högt en person syns det också utåt, och det samma gäller för motsatsen. Ytterligare finns det sådant som kan göras för att främja en bra interaktion också med tanke på kroppsspråk och röst. Det kan hjälpa att skapa en positiv stämning om man talar lugnt,

klart och på ett sådant sätt som är naturligt för en själv. Att anpassa sitt samtalstempo till den andras kan också främja bra interaktion. Andra saker som också kan ha en positiv effekt är att ha ögonkontakt, le, att lyssna aktivt och att sitta i en ställning som är rofylld. (Aarnikoivu, 2016, s.186–188).

Att ledaren ger respons också på saker som medarbetare inte gjort så bra som de borde kan underlätta deras utveckling. Men det bör också tas i beaktande att om det endast ges negativ respons eller till största delen negativ respons kan det dämpa arbetarens entusiasm inför arbetet och upplevas som kritik av själva personen och inte bara av arbetsprestationen. Det är därför väldigt viktigt att ge mer positiv än negativ respons till sina medarbetare. Positiv respons hjälper människor att också ta emot korrigerande respons. Det hjälper dem att inse att den korrigerande responsen är riktad mot det de gör och inte mot deras person. (Aarnikoivu 2016, s.168–169).

Som ledare är det viktigt att ta initiativ och att ge respons men också att vara ärlig och konsekvent (Aarnikoivu 2016, 170). Det är inte fel av chefen att medge att det inte är trevligt att tala om ämnet. Det kan tvärtom vara bra, och visa den som tar emot responsen att ledaren inte har för avsikt att sära eller vara elak, utan att det känns obehagligt också för chefen. (Dickson 2004, s.117–124).

Det är viktigt att också ledaren tar sitt eget ansvar för situationen. Det kan också finnas sådant ledaren gjort dåligt eller lämnat ogjort och som bidragit till problemet. Det kan handla om att ledaren skjutit upp att ta samtalet eller kanske underlåtit att göra någonting på ett så klokt sätt som hen borde ha gjort. Att ledaren säger dessa saker högt hjälper den andra att ta emot den respons som gäller det egna ansvaret i frågan. (Robbins, 2018).

Ledaren ska koncentrera sig på arbetstagarens starka sidor och ha som utgångsläge ett tankesätt som stöder framgång. Ledaren ska också kunna ge god respons och utvecklas inom detta område samt hitta nya sätt att ge respons på. Till det här tankesättet hör en regel som kan kommas ihåg, nämligen 80/20 regeln, som betyder att 80% av responsen som ges ska vara positiv och 20% av den ska handla om vad som kan göras bättre. (Leppänen & Rauhala, 2012, kap.13).

För att på ett effektivt sätt ta en svår diskussion ska den som tar upp saken enligt Dickson (2004, s. 46) först själv besvara följande frågor:

- "Vad är det som händer?"

- Hur känns det för mig?
- Vad skulle jag vilja var annorlunda?"

Det gör det lättare att hålla fokus på saken och inte bara på de känslor som väcks av situationen. (Dickson, 2004, s.46).

## **4 Metod, etik och tillförlitlighet samt produktutvecklingen**

Som metod i arbetet har använts narrativ litteraturöversikt. Produkten är ett simulationsscenario och i detta kapitel diskuteras också etik och tillförlitlighet.

### **4.1 Narrativ litteraturöversikt och informationssökning**

Metoden som använts i detta examensarbete är narrativ litteraturöversikt. Som källor har använts böcker om simulation, inläring, ledarskap och kommunikation på arbetsplatsen. Forskningsartiklar och en videofilm har också använts som källor. Forskningsartiklar har hittats genom sökningar i databasen EBSCO, Terveysportti och Arto med bland annat följande sökord: "difficult conversations" och "simulaatio" (Se bilaga 1). För videon har använts Youtube och som sökord "difficult conversations".

Den narrativa litteraturöversikten handlar om att ge en helhetsbild av ämnet i fråga. Läsaren kan se vad som redan forskats om ämnet, och detta granskas och beskrivs i en sammanfattad form. En litteraturöversikt är inte bara en sammanfattning av originalmaterialet, utan meningen är att dra slutsatser av de resultat som tidigare forskning producerat. Det strävas efter att göra den resulterande översikten så lätt att läsa som möjligt. En narrativ litteraturöversikt är inte begränsad till någon sorts källor och det finns inte strikta regler från metodologins sida. (Salminen, 2011, s.3, 5–8).

Det finns mycket material om att ta svåra samtal, men få böcker i Finland. Det verkar finnas gott om böcker om hur man ska gå till väga i svåra diskussioner, men de flesta är inte tillgängliga gratis i Finland.

### **4.2 Utvecklingsprocessen för ett simulationsscenario**

Det fanns ett klart mål för arbetets slutliga resultat, som var ett simulationsscenario. Det var en av "SimNov"-projektets förväntade resultat. Simulationsscenarioets innehåll övervägdes utifrån vilka typer av situationer det finns som blivande socionomer eller socionomer i

arbetslivet skulle kunna ha nytta av att öva sig i. Skribenterna valde ämnet svåra samtal, och ämnet begränsades till svåra samtal mellan ledare och medarbetare. Perspektivet blev ledarperspektiv. Motiveringen till detta är att en utexaminerad socionom enligt kompetenskraven för en socionom (YH) ska kunna fungera som närledare i ett arbetssamfund (YH-Nätverket för det sociala området, 2016). Detta betyder att en socionom kan ställas inför situationer där svåra samtal kan behövas och då är det bra att ha övat situationer som gäller dessa.

Svåra samtal är som namnet säger svåra och är således av en sådan karaktär att många antagligen skulle ha nytta av att ha övat dem före de ställs inför riktiga situationer där ett professionellt förhållningssätt behövs i en svår diskussion. Då är det också någonting som är värt att öva genom simulation. I arbetet sammanställdes teori om både simulationer och svåra samtal för att kunna skapa scenariot. Simulationsscenariot finns i bilaga 2.

Scenariot som skapades simulerar ett samtal mellan en nyanställd chef och en medarbetare som presterar lågt på arbetet och är allmänt frånvarande. Som plats för scenariot har valts en ungdomsverkstad men detta bara för att ha en plats där scenariot utspelas, det kunde likväl vara var som helst inom den sociala sektorn där det finns en chef och en medarbetare.

På grund av att scenariot är skrivet ur ledarens perspektiv ligger fokus på chefens sätt att hantera situationen. Ett förslag för vidare utveckling är att skapa ett scenario som utgår från medarbetarens perspektiv; hur bete sig professionellt i situationer där chefen ger kritik. Men det är ett förslag till vidare utveckling.

Scenariot är planerat med tanke på att det kan fungera som ett övningstillfälle för människor på många olika nivåer med tidigare kunskap och erfarenhet inom ämnet. Scenariot är också planerat så att Petra lugnar ner sig mot slutet och blir mer villig att samarbeta oberoende av hur den som simulerar har skött diskussionen. Det här var ett val som var svårt, för att det eventuellt skulle kunna vara bättre, speciellt till lite mer erfarna deltagare att ha Petra att reagera enligt hur professionellt de skött samtalet för deras del. Men det finns åtminstone två saker som förespråkar den lösning som antagits i detta arbete: Simulationer ska inte lämna en sådan känsla att deltagarna presterade svagt. Genom att i Petras rollbeskrivning skriva in att hon lugnar ner sig betyder att det finns en större chans att denna simulation ger en upplevelse av att ha lyckats. Men det finns alltid de människor som reagerar lugnt eller tvärtom oberoende av hur bra ledaren sköter sin del av diskussionen. Förstås skulle detta ge skäl också till att skriva ett likadant scenario där medarbetaren inte lugnar ner sig, i något skede.



Ytterligare finns det en aspekt att ta i beaktande. Om medarbetarens roll i simulationen har skrivits så att hen lugnar ner sig oberoende av vad chefen gör, kan det ge en lite vriden bild av hur svåra samtal går till. Detta gäller speciellt oerfarna deltagare. Om hen tar ett svårt samtal efter att ha deltagit i simulationen och den andra personen trots allt inte lugnar ner sig, har simulationen förberett hen för detta? Å ena sidan kanske hen borde ha gjort någonting annorlunda så att den andra skulle lugnat ner sig, å andra sidan är det helt möjligt att hen gjort allt rätt - alla har ändå inte förmågan att ta emot kritik på ett professionellt sätt.

Scenariot ska också vara sådant att det är nödvändigt att ha en diskussion om det genast. I många källor betonas det att sådana här diskussioner inte ska utföras utan förberedelse. Detta försvårade skrivningen av simulationsscenario, eftersom simulationsövningen är av sådan karaktär att den inte tillåter mycket tid för förberedelser.

Till det planerade simulationstillfället hör en briefing om ämnet svåra diskussioner. Det kan till exempel vara en sammanfattning av arbetets teoridel angående svåra samtal. Briefing hör annars också till simulationer, och detta ämne är sådant som deltagarna inte nödvändigtvis har hört så mycket om tidigare.

Scenariot testades med projektets studerandegrupp och de handledande lärarna. Det väckte diskussion bland annat om ord som användes och de som observerade hade lagt märke till sådana aspekter som tagits upp i briefingen. Det verkade som att simulationstillfället var lärorikt. Efter simuleringen togs från scenariot bort en livräddare, som skulle komma in och avbryta samtalet ifall inte den som simulerar gör det. Livräddaren ansågs som onödig eftersom den som leder simulationsscenario också kan avbryta samtalet.

### **4.3 Etik och tillförlitlighet**

I arbetet har vi använt oss av en narrativ litteraturöversikt och inte bedrivit egen forskning med allt det innebär. På grund av detta har det varit mindre att tänka på gällande etiken i arbetet än om vi skulle ha gjort en forskningsartikel. Detta betyder absolut inte att etiken inte skulle behöva tas i beaktande, men det gör arbetet lite lättare ur etikens synvinkel.

Plagiat betyder att använda andras ord eller idéer utan att berätta att de inte var ens egna. Citaten ska skrivas exakt så som de är skrivna i den originella källan, och annars också ska det tydligt visas vilka idéer som är författarens egna och vilka som är lånade. Detta gäller också Internetkällor. (Bell 2016, s. 81, 282).

I det här arbetet har det tagits i beaktande vad plagiat är och detta har försökt undvikas. Ifall plagiat förekommer är det oavsiktligt. När någon annans ord har lånats har orden satts inom citationstecken. När andras idéer använts, har det hänvisats till källan och själva ämnet, texten är dock skriven med egna ord. Vi har också strävat efter att vara opartiska. Detta har gjorts till exempel genom att inte medvetet lämna bort teori som skulle strida mot annan teori som finns i arbetet.

Många källor bestyrker varandra och det ökar arbetets tillförlitlighet. För att göra arbetet ännu mer tillförlitligt skulle det ha kunnat användas fler källor. Det vore också bra om de olika källorna skulle bestyrka varandra mer än de gör nu.

Största delen av litteraturen om simulationer är från hälso-, sjuk- och akutvården. Inom detta arbete kan inte ingenjörers simulationer användas i större utsträckning eftersom de är långt från de simulationer som används inom det sociala området. Hälso- och sjukvården har på många sätt samma mål som inom det sociala området; alltså att stöda människors välbefinnande. En målsättning med simulationer kan vara att öva och bli bättre på interaktion, kommunikation antingen mellan den professionella och klienten eller mellan de professionella. Det finns en del olikheter mellan professionella inom det sociala området och professionella inom sjuk- och hälsovården. De professionella inom sjuk- och hälsovården och de professionella inom det sociala området har ganska olika perspektiv på människans välbefinnande. Utbildningarna är ganska olika och de arbetssätt som används är väldigt olika. På det sättet måste det beaktas att man inte kan ta modell av hälso- och sjukvårdens simulationer när det utvecklas simulationer som är riktade till det sociala området. Tillförlitligheten i arbetet har lidit på grund av att det inte finns så mycket fakta om simulationer inom den sociala sektorn och det i stället har använts källor främst från hälso- och sjukvården.

Anne Dicksons bok om svåra samtal är från år 2004 men den är fortfarande aktuell. Det har varit svårt att få tag på tryckt litteratur i ämnet. Anne Dicksons bok innehåller även mycket fakta som andra källor bestyrker. Det har forskats mer om svåra samtal är efter år 2004, då boken kom ut, men det har inte skett stora genombrott efter det. Förstås har sätten att kommunicera ändrat mycket bland annat genom de sociala mediernas ökade betydelse, men människor har inte slutat diskutera öga mot öga. Diskussioner som redan tidigare upplevts som svåra, upplevs kanske nu ännu svårare på grund av att det skett förändringar inom kommunikationen. Det skulle betyda att ämnet är ännu mer aktuellt nu. Människans

känsloreaktioner och mekanismerna bakom dem och hur de kan påverkas har dock inte förändrats. Därför har Dicksons bok ansetts lämplig att använda trots dess utgivningsår.

Boken Simulaattorikouluttajan käsikirja från år 2010 är fortfarande till många delar aktuell och sammanfattar information på ett mer ingående sätt än många andra källor. Från boken har valts endast sådana delar som inte blivit föråldrade.

Artikeln ”Johtamiskoulutuksen vaikutuksia esimiestyöskentelyyn” från år 2005 har valts på grund av att innehållet bestyrker det som tidigare skrivits om och fakta som använts har inte ändrats sedan detta. På grund av årtalet har endast delar, som inte föråldrats, av boken använts.

De olika böckerna innehåller i stort sett samma fakta trots att de är skrivna i olika länder. Detta ökar chansen till att denna litteraturöversikt är tillförlitlig. Det är inte möjligt att på grund av denna litteraturöversikt dra slutsatser som man med säkerhet kan säga är korrekta eftersom de källor vi använt kanske har valt ensidig litteratur. Men vad som åtminstone kan sägas är att det som kommit fram i detta arbete med stor sannolikhet visar på goda tillvägagångssätt under svåra samtal. Det är högst sannolikt att personer, bland annat studerande eller nyanställda chefer, som inte har någon erfarenhet av svåra samtal kan ha nytta av detta arbete. Det verkar dock som att personer i ledarposition inte alltid har tagit reda på hur man går till väga i svåra samtal, de kanske inte ens vet att det finns material om ämnet. Det är också troligt att personer i ledarposition inte fått öva svåra samtal eftersom simulationer inte använts i större utsträckning inom det sociala området.

## **5 Kritisk granskning**

Många källor höll med om att arbetslivet är stannat i förändring. Därför behövs också förändringar i utbildningen och fortbildningen. Samhälleliga förändringar ställer nya krav på arbetslivet och kräver också förändring där. Om verkligheten på arbetsplatserna håller på att ändras måste även utbildningen och fortbildningen göra det. Men är simulationer ändamålsenliga? Är det en lösning att ta med simulationer till utbildningen och fortbildningen inom det sociala området så som simulationer använts och används inom hälso- och sjukvården? På många plan inom det sociala området skulle simulationer kunna användas och utvecklas. Simulationer förefaller vara användbara också inom det sociala området vilket styrks av många källor. Simulationer utgör säkert inte den enda lösningen på arbetslivets utmaningar men kan vara en del lösning.

Flera källor bestyrker fakta om tillvägagångssätten under svåra samtal. Är det därför att de alla var för sig har kommit fram till samma rätta resultat och således bekräftar varandra eller kan samstämmigheten bero på att det använts ensidig litteratur? Ifråga om litteratur som är riktad till ledare och kanske också skrivits av ledare kan man fråga om huruvida medarbetarnas synvinkel beaktats i tillräcklig utsträckning. All använd litteratur var inte riktad till ledare och ändå bestyrkte källorna varandra. Detta antyder att det mera handlar om att olika källor kommit fram till samma resultat snarare än att materialet är snedvridet.

## 6 Avslutning

Simulationer har kommit för att stanna. Och det verkar som om simulationer kommer att användas i framtiden i större mån också inom det sociala området.

Simulationer är bra då det gäller att öva färdigheter. Som exempel kan tas förstahjälpssimulationer där man övar återupplivning och deltagarna får öva hur mycket man skall trycka på bröstkorgen. Då deltagarna får öva det går det till muskelminnet och stannar längre kvar i minnet än om man läst det. Tekniska färdigheter spelar visserligen en stor roll inom simulationerna, men simulationer kan användas även för att öva annat. En sådan annan aspekt är att se hur situationer påverkar deltagaren emotionellt, till exempel hurdana känslor eller till och med försvarsmekanismer det väcker när svåra saker ska hanteras i en arbetsmiljö. När man får uppleva en situation i en trygg miljö ger det utrymme till självreflektion och möjlighet till övning inför en svår diskussion.

Trots att det scenario vi arbetat med utspelar sig på en ungdomsverkstad, har det inte fokuserats på själva platsen. Scenariot är av sådan karaktär att det skulle kunna utspelas var som helst där det finns en medarbetare och en chef. Scenariot skulle även kunna vara användbart på andra områden än det sociala området.

Om detta scenario skulle användas på en riktig arbetsplats skulle de som simulerar i chefs roll sannolikt få mer erfarenhet av situationer då svåra saker ska behandlas. I så fall kunde Petra Järvinens (person i simulationsscenario, se bilaga 2) beteende vara mer utmanande. Men det skulle möjligen inte vara ändamålsenligt att Petras roll skulle vara mer utmanande ens i en sådan situation. Det kan redan vara utmanande att komma ihåg det rätta sättet att gå till väga utan den extra utmaningen, speciellt om personen som simulerar inte har någon erfarenhet.

Idéer till fortsatt forskning: Vilka andra sorts scenarier finns det behov av att öva på inom det sociala området? Det vore möjligt att göra en undersökning där personer i arbetslivet tillfrågas om vad upplevs som speciellt svårt och vad de skulle önska få öva i en trygg miljö. På denna grund kunde sedan simulationer användas för att öva det som personalen upplever som svårt.

Möjligheterna till vidareutveckling är oändliga. En del av vidareutvecklingen kunde handla om att använda simulationer i större grad inom det sociala området. En annan möjlighet är att skapa andra scenarier som har med kommunikation och göra. Det kan till exempel handla om att handleda en förälder i att diskutera svåra saker med sitt barn eller hur handledarna ska hantera svåra samtal med barn i barnskyddsenheter. I detta examensarbets scenario övades svåra diskussioner ur ledarens perspektiv. Men det skulle också vara möjligt att öva dem från medarbetarperspektiv. Om scenariot skulle utföras ur medarbetarperspektiv skulle målen bland annat kunna vara att öva sig i att ta emot respons på ett professionellt sätt, möjligtvis i en situation där ledaren själv inte ger responsen på ett professionellt sätt. Även ett sådant perspektiv kunde vara bra att tänka från.

## Källor

- Aarnikoivu, H. (2016). *Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu*. Helsinki: Kauppakamari.
- Akutvårdens simulationsnäringsmiljö*. (u.o.). Hämtad 30.3.2019 från  
Räddningsinstitutet:  
<https://www.pelastusopisto.fi/sv/inlarningsmiljoer/akutvardens-simulator/>
- Bell, Judith; Waters, Stephen. (2016). *Introduktion till forskningsmetodik*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Blomgren, K. (2015). *Simulaatiot - melkein leikkiä, melkein totta*. Suomalainen Lääkäriseura Duodecim.
- de la Croix, A., & Skelton, J. (2013). The simulation game: an analysis of interactions between students and simulated patients. *Medical Education*(47), 49-58.
- Dickson, A. (2004). *Så blir svåra samtal enklare*. Stockholm: Forum.
- Dieckmann, P., & Yliniemi, P. (2012). Sociodrama and Psychodrama and Their Relation to Simulation in Health Care. In E. Poikela, & P. Poikela (Eds.), *Towards Simulation Pedagogy - Developing Nursing Simulation in a European Network* (pp. 40-49). Rovaniemi: Rovaniemi University of Applied Sciences.
- Hahl-Weckström, A. (2005). *Johtamiskoulutuksen vaikutuksia*. Kunnallistieteellinen aikakausikirja.
- Heikkinen, A. (Toim.). (2017). *Arki, arvot ja etiikka - Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet*. Hämtad 13. 3. 2019 från Talentia e-julkaisut: [http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)
- Heikkinen, A. (Toim.). (2018). *Vardagen, värderingarna och etiken*. Hämtad 13. 3. 2019 från Talentia e-julkaisut: <http://talentia.e-julkaisu.com/2018/etiska-riktlinjer/docs/talentia-etik-2018.pdf>
- Kauppila, R. A. (2007). *Ihmisen tapa oppia - Johdatus sosiokonstruktiviseen oppimiskäsitykseen*. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Leppänen, M.;& Rauhala, I. (2012). *Johda ihmistä*. Helsinki: Talentum.
- Mattila, M.-M.;Rosenberg, P.;& Silvennoinen, M. (Toim.). (2013). *Simulaatio-oppiminen terveydenhuollossa*. Keuruu: Otava.
- Nilsson, B.;& Waldemarson, A.-K. (2016). *Människor emellan*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Poikela, E. (2012). Knowledge, Learning and Competence - The Boundary Conditions of Simulation Pedagogy. In E. Poikela, & P. Poikela (Eds.), *Towards Simulation Pedagogy - Developing Nursing Simulation in a European Network* (pp. 18-29). Rovaniemi: Rovaniemi University of Applied Sciences.
- Poikela, P. (2012). Simulation-Based Teaching in Health Care. In E. Poikela, & P. Poikela (Eds.), *Towards Simulation Pedagogy - Developing Nursing Simulation in a European Network* (pp. 30-38). Rovaniemi: Rovaniemi University of Applied Sciences.

- Ranta, I. (2013). *Simulaatio-oppiminen terveydenhuollossa*. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Rekola, M. (2013). *Johtajan käsikirja*. Vantaa: Bookbirdie.
- Robbins, M. (19. 10 2018). Mel Robbins: How to have difficult conversations. Hämtad 25.2.2019 från [<https://www.youtube.com/watch?v=TQ48GVMfvMg>].
- Salakari, H. (2010). *Simulaattorikouluttajan käsikirja*. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Salminen, A. (2011). *Mikä kirjallisuuskatsaus? - Johdatus kirjallisuuskatsauksen tyyppeihin ja hallintotieteellisiin sovelluksiin*. Hämtad 13. 03 2019 från Vaasan yliopiston julkaisuja: [https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-349-3.pdf](https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-349-3.pdf)
- Tieranta, O.;& Poikela, P. (2016). *Helmiä hoitotyön simulaatioissa*. Rovaniemi: Lapin ammattikorkeakoulu.
- YH-Nätverket för det sociala området. (29. 04 2016). *YH-Nätverket för det sociala området*. Hämtad 30.4.2019 från Innokylä: <https://www.innokyla.fi/web/verkosto1167849/sosionomi-amk-kompetenssit-socionom-yh-kompetenser-hyvaksytyt/godkanda-kuopio-29.4.2016>

## **Finlands författningssamling**

Lag om yrkesbildade personer inom det sociala området 26.6.2015/817 [Online] <https://www.finlex.fi/> [hämtat 28.3.2019].

## Sökhistorik

Sökord	Avgränsningar	Databas	Träffar	Använda källor	Datum
<b>difficult conversations</b>	Full text	EBSCO	99	1	11.2.2019
<b>Simulation based learning</b>	Full text, 2012 ->	EBSCO	399	0	22.2.2019
<b>Simulaatio</b>		Terveysportti	21	1	09.2.2019
<b>Simulation AND debriefing</b>	Full text, 2012 ->	EBSCO	44	0	22.2.2019
<b>Debriefing in simulation</b>	Full text, 2012 ->	EBSCO	28	0	22.2.2019
<b>Simulation theory</b>	Full text, 2012 ->	EBSCO	300	0	13.3.2019
<b>Simulaatio</b>		Arto	78	0	13.3.2019
<b>Simulaatio</b>	Vain e-aineisto	Arto	12	1	13.3.2019
<b>Case based reasoning</b>	Full text, 2012 ->	EBSCO	1	0	13.3.2019
<b>Case based learning</b>	Full text, 2012->	EBSCO	4	0	13.3.2019
<b>Ottaa puheeksi</b>		Arto	16	0	22.3.2019
<b>Johtajuus dialogi</b>		Arto	8	0	22.3.2019
<b>difficult conversation</b>	Full text, scholarly (peer reviewed), 2012->	EBSCOhost	113	0	28.3.2019
<b>difficult conversation AND communication</b>	Full text, scholarly (peer reviewed), 2012->	EBSCOhost	60	1	28.3.2019



## Bilaga 1

<b>Leadership AND difficult conversation</b>	2012, Full text	EBSCO	2	0	29.3.2019
<b>Leadership AND interaction</b>	2012, Full text	EBSCO	334	0	29.3.2019
<b>Leadership AND interaction AND difficult conversation</b>	2012, Full text	EBSCO	0	0	29.3.2019
<b>Vuorovaikutus AND haastava aihe</b>	2012	Arto	11	0	29.3.2019
<b>Vuorovaikutus AND johtajuus</b>	2012, vain e- aineisto	Arto	3	1	29.3.2019
<b>erimielisyys</b>	2012	Arto	41	1	29.3.2019
<b>Conflict management</b>	2012->, Full text	EBSCOhost	761	0	17.4.2019
<b>Difficult conversation AND checklist</b>	2012 ->, Full text	EBSCOhost	1	0	17.4.2019
<b>Svåra samtal</b>	2012 -> ,	Svemedplus	1	1	17.4.2019

## **Scenario:** Diskussionen du inte ville ha - Petra

Visa inte åt de som simulerar när/om deltagarna når sina mål!

Författare: Roosa Alatalo och Anna Packalen

<b>Scenariots namn: Diskussionen du inte ville ha - Petra</b>	
Huvudproblem (övergripande):	CRM (Crew Resource Management)/Icke teknisk mål: Att ta till tals något är aldrig lätt men det kan behövas.
Inlärningsmål (övergripande):	Icke-tekniska: Målet är att öva att ha en svår diskussion på ett professionellt sätt.
Medarbetarens situation	Situation: Medarbetaren Petra Järvinen har inte skött sitt jobb såsom hon borde ha skött det och chefen ska ta upp det.
Personer	Utbildare: Deltagare och uppgifter under simulation: Den som simulerar (chefen): 1 person Petra Järvinen: 1 person
Situations beskrivning för dem som simulerar  (Alla deltagare får beskrivning av bakgrundsfaktorer och av utgångspunkten.)	Petra Järvinen som är en arbetstagarare i en ungdomsverkstad, kommer ofta för sent till arbetsplatsen och använder sin telefon under arbetstid till och med under sådana stunder då klienterna skulle behöva Petras hjälp. Detta är sorgligt speciellt därför att Petra bemöter klienterna väldigt bra när hon talar med dem.  Chefen som just blivit anställd har fått höra om allt detta och vet att hen behöver tala med Petra. De har kommit överens om en tid för diskussionen, och nu närmar sig denna tidpunkt. Chefen sitter i sitt rum och väntar på att Petra kommer in.
Förberedelser i simulator (teknik)	Ingen teknisk apparatur behövs.
Förberedelser av rum:	Att ha ett bord och två stolar på ett vettigt sätt nära varandra.
Rekvisita	Ett bord och två stolar samt papper och penna.
Inlärningsdiskussion (debriefing):  Inlärningsdiskussion tillsammans  De som observerar har fått anvisningar om de saker de ska observera:  1. Hur chefen reagerar på Petras reaktioner och känslor 2. Chefens användning av ord 3. Chefens non-verbala kommunikation	
<b>Scenario manuskript:</b>  Chefen sitter i sitt rum och väntar på att Petra Järvinen kommer in. När hon kommer börjar chefen samtalet. De diskuterar om Petras arbetsprestation. Samtalet förs till slut.	

**Anvisningar till de som har olika roller:**

Petra Järvinen:

Petra är osäker på sig själv och om hennes arbetssätt ifrågasätts blir hon lätt sårad och defensiv. Hon blir inte arg eller skriker, men nog irriterad. Hon tar delvis emot det som chefen säger, delvis försöker hon bara förklara bort sitt beteende. Så småningom börjar hon nog också ta emot det som chefen säger, och speciellt mot slutet tar hon mer och mer emot, speciellt om chefen har gett skäl till att vara lugn och mottaglig.

Scenariot tar slut när chefen säger att diskussionen är över, eller om hen inte gör det säger simulationsinstruktören att diskussionen tar slut.