



Angerlarsimaffik Aaqa ullumikkut aaqqiagiinnginnernik qaangiinssamut ilitersuisunik qulinik sulisoqarpoq, najugaqartunut sulisunullu toqqissimanerulersitseqataasunik.

På Angerlarsimaffik Aaqa har de i dag 10 konflikthåndteringsinstruktører ansat, der er med til at sikre større tryghed for både beboere og ansatte.

Klar kommunikation skaber tryghed

Klare ensartede processer og flere uddannede instruktører på døgninstitutioner har betydet, at både personale og beboere i dag føler sig mere trygge ved hinanden

Af Trine Juncher Jørgensen

På døgninstitutionen Angerlarsimaffik Aaqa i Nuuk bor 30 voksne beboere med psykiatriske diagnoser primært skizofreni. Her er både beboere og ansatte tilfredse med, at det er for et par år siden blev lovgivet om magtanvendelsesreglerne, hvilket tidligere har været et uklart område. Reglerne har forbedret borgerens retsstilling og sikret mere klarhed om rettigheder i forbindelse med frihedsberøvelse, uddannelse af konflikthåndteringsinstruktører og underrettningsprocesser.

– Vi møder dagligt udadreagerede adfærd, hvor vi må benytte magt for at beskytte beboeren, personalet og de andre beboere, fortæller forstander Maria Heilmann Nielsen, der præciserer at med magtanvendelse menes, at man tager magt over beboeren med ord eller handlinger.

– Der findes mange forskellige greb, man kan benytte. Men i de fleste tilfælde handler det om, at vi ikke lægger hånd på beboeren, men at vi gennem forskellige metoder forsøger at skabe ro og afklaring med ord. Men fordi vi nu har nogle klare processer for, hvordan vi skal agere samt flere ansatte, der

er uddannet til at klare konfliktsituationer, så er vores personale ikke usikre længere. Derudover arbejder vi bedre sammen, og vi kan også inkludere personale fra andre afdelinger, fordi alle følger samme overordnede metode. Det betyder, at beboerne også føler sig mere sikre, fordi de ved, hvad der vil ske i forskellige situationer, siger Maria Heilmann Nielsen.

Eftertænkning

Når der har været en situation, der har krævet magtanvendelse, har institutionen i dag pligt til at indberette sagen inden for 3 dage, samt tale med beboeren om, hvad det skete.

– Det er vigtigt at følge op på en tilspidset situation. Det gør vi typisk dagen efter, at det er foregået, så beboeren har haft mulighed for at falde ned. Her taler vi om, hvad der skete og hvorfor vi handlede, som vi gjorde, siger Maria Heilmann Nielsen.

På Angerlarsimaffik Aaqa har de i dag 10 konflikthåndteringsinstruktører ansat.

– Det er et område vi har satset meget på, og vi kan også se, at antallet af situationer med magtanvendelse er faldet. Næste skridt er at arbejde mere med assertiv kommunikation, hvor man i stedet for magt udelukkende taler beboeren til ro, fortæller Maria Heilmann Nielsen.

Mere omsorg i hverdagen

Martin Pallesen er ekspert i konflikthåndtering og voldsforebyggelse. Han underviser blandt andet personale på døgninstitutioner i redskaber, der fordrer mindre magt og mere omsorg i hverdagen og i konfliktsituationer. Martin Pallesen har flere gange kørt uddannelsesforløb med ansatte i Grønland herunder på Angerlarsimaffik Aaqa.

– Det jeg ser på døgninstitutionerne i Grønland er en personalegruppe, der er hjertevarm, empatisk og nærværende på en meget konstruktiv måde. Men jeg ser også en personalegruppe, der i nogen udstrækning har brug for faglige redskaber i hverdagen til at takle beboere, der i mange tilfælde har meget komplekse udfordringer. Der er et såkaldt asymmetrisk magtforhold mellem personale og beboere, der kan skabe konflikter, hvis ikke man er bevidst herom. Derfor skal personalegruppen i højere grad tænke over, hvordan de agerer og kommunikerer med ord og kropssprog i hverdagen. Det handler om at være i øjenhøjde med beboeren – også i de svære situationer. Alle mennesker har brug for at kunne se en udgang, når de føler sig pressede. Man skal f.eks. være opmærksom på, at beboernes værelser er deres bolig. Det skal respekteres. Man skal banke på og vente på at få svar. Udgangspunktet er, at man skal inviteres ind i boligen. Derefter kan man arbejde på relationen ved at stille åbne spørgsmål. Det giver beboeren mulighed for følelsesmæssig ventilering, inden personalet går videre med dagens program. Har man ikke fokus på dette, er der risiko for, at en simpel handling som et bad kan ende med magtanvendelse. Så vi kan med højere fokus på vores kommunikation undgå, at konfliktsituationer opstår eller eskalerer, siger Martin Pallesen.

– Oplever beboerne, at personalet sætter hårdt mod hårdt, er usikre eller tvivlende om, hvordan de skal agere, så bliver de utrygge, hvilket igen kan fremme en udadrettet adfærd hos beboeren. Dette spændingsfelt slider på både personale og beboere. Med ensartede retningslinjer skabes der derimod tryghed, fordi vi ved, hvad hin-

anden gør – og vi tager så at sige redskaber fra samme værktøjskasse. Sidst men ikke mindst kan det rette fokus på voldsforebyggelse bidrage til en bedre fastholdelse af personalet. Ved at have et fælles fokus på arbejdspladsen, træning og uddannelse af ressourcepersoner, får man skabt en kerne af medarbejdere, der kan blive kultur4skabere og bærere i forhold til eksisterende og nye medarbejdere, siger Martin Pallesen.

Akaarinnittumik oqaloqatiginninnermi pinerqarpoq akuersaarsinnaaneq naaggaarsinnaanerlu, imminut killilernissamut qununginneq aammalu isorinninnerit kingunilimmik iliuuseqarfigisinnaanerat. Tamatumaa kinguneraa nammineq allallu killissaasa pisinnaatitaaffisalu ataqqinissaat, aammalu allanik peqateqarnermi suleqateqarnermilu tamarmik pissarsinissaasa anguniarnissaat. Akaareqatigiissumik oqaloqatigiinneq ammasuuvooq, unneqqarissuulluni naligiissitsisullunilu.

Najoqqutaq: *Feldstedt.dk*

Assertiv kommunikation handler om at kunne sige til og fra, turde sætte sine grænser og håndtere kritik konstruktivt. Det indebærer, at man respekterer både sin egne og andres grænser og rettigheder, og at man i sit samspil og samarbejde med andre stræber efter win-win situationer. Assertiv kommunikation er åben, ærlig og ligeværdig.

Kilde: *Feldstedt.dk*

Attaveqqaatigiinneq ersarissoq toqqissisimanermik pilersitsivoq

Ulloq unnuarlu paaqqinnittarfinni ingerlatsinerit ersarissut assigiiaartullu aammalu ilitsersuisut ilinniagaqarsimasut amerlanerusut pissutigalugit sulisut najugaqartullu ullumikkut imminnut toqqissisimanartinnerulersimapput

.....
Af Trine Juncher Jørgensen
.....

Nuummi ulloq unnuarlu paaqqinnittarfinni Angerlarsimaffik Aaqami inersimasut 30-t tarnimikkut, pingaartumik skizofrenimik, nappaatillit najugaqarput. Najugaqartut sulisullu iluarisimaarpaat ukiut marlussuit matuma siornatigut pissaanermik atuinnermut malittarisassanik inatsisiliorqarmat, tamanna siusinnerusukku ersernerlussimammat. Malittarisassat pissutigalugit innuttaasut inatsisitigut inissisimanerat pitsanngoriarsimavoq aammalu kiffaanngissusiagaanermut, ilitsersuisunik aaqqiagiinngissutinik qaangiisitsiniartartunik ilinniagaqartitsinermut aammalu nalunaaruteqartarnermut atatillugu pisinnaatitaaffiit ersarinnerulersimallutik.

– Ulluinnarni puffaallannerit naammatoortarpavut taamaattoqartillugulu pissaneq atortariaqartarparput najugaqartoq, sulisut najugaqartullu allat illersorniartugit, pisorta Maria Heilmann Nielsen oqaluttuarpoq, erseqqissarpaalu pissaanermik atuineq isumaqartoq najugaqartumut oqaatsit iliuutsillu atorlugit pissaanermik atuineq.

– Tigusilluni periutsit assigiinngitsorpasuit atornerarsinnaapput. Pisunili amerlanerpaani najugaqartoq atornerq ajorparput, periutsilli assigiinngitsut atorlugit eqqissisitsiniarlutalu qulaajaaniartarpugut oqaatsit atorlugit. Qanorli pissusilersornisatsinnut ersarissunik periuseqaratta, kiisalu sulisunik amerlanerusunik, aaqqiagiinngissuteqarnerit iliuuseqarfiginissaannik ilinniarsimasunik peqalersimagatta sulisut qanoq iliornissaminut nalornissuteqarunaarsimapput. Tamatuma saniatigut suleqatigiilluarnersimavugut aammalu immikkoortortaqarfinni allani sulisut akulerutsissinnaallugit, pissutigalugu kikkut tamarmik periusissat pingaarnerusut malimatigut. Tamanna pissutigalugu najugaqartut aamma toqqissisimanerulersimapput, pissutigalugu nalunnginnamikku pisuni assigiinngitsuni qanoq pisoqassanersoq, Maria Heilmann Nielsen oqarpoq.

Pisoqarsimatillugu iluuseqartarneq

Pissaanermik atuiffiusariaqartumik pisoqarsimagaangat paaqqinnittarfik ullumikkut pisussaaffeqarpoq ullut pingasut iluani pisimasoq nalunaarutigissallugu, kiisalu qanoq pisoqarsimanerani najugaqartoq oqaloqatigissallugu.

– Pisut pinartut malitseqartinnissaat pingaaruteqarpoq. Taamaasiortarpugut pismasup aqaguani, najugaqartup eqqisseqereersimanerani. Tamatumani oqaloqatigiissutigisarpurput qanoq pisoqarsimanersoq aammalu sooq iluuseqarsimanitsigut iluuseqarsimanersugut, Maria Heilmann Nielsen oqarpoq.

Angerlarsimaffik Aaqa ullumikkut ilitsersuisunik aaqqiagiinngissutinik qaangii-



Ullumikkut ersarissunik periuseqarpugut aaqqiagiinngissuteqarnerit qanoq pissusilersussanersugut. Tamanna pissutigalugu sulisut sulinerminni nalornissuteqarunnaarnerulersimapput suleqatigiilluarnersimallutillu, Angerlarsimaffik Aaqami pisorta Maria Heilmann Nielsen oqarpoq.

I dag har vi nogle klare processer for, hvordan vi skal agere i konfliktsituationer. Det har betydet, at vores ansatte er mere sikre i deres arbejde, og arbejder bedre sammen, siger forstander på Angerlarsimaffik Aaqa, Maria Heilmann Nielsen.

sitsiniartartunik qulinik sulisoqarpoq.

– Tamanna annertoerujussuarmik iliuuseqarfiginiarsimavarpurput, takusinnaavarpullu pisut pissaanermik atuiffiusut ikileriarsimasut. Alloriarnissaq tulleq tassaavoq akaareqatigiinnerusumik oqaloqatiginnittarnissaq, pissaaneq atornagu najugaqartoq oqaasiinnaat atorlugit eqqissisarniarlugi, Maria Heilmann Nielsen oqaluttuarpoq.

Ulluinnarni isumassuineruneq

Martin Pallesen aaqqiagiinnginnernik qaangiisitsiniarnermik nakuusernaveersaartitsiniarnermillu immikkut ilisimasaqarpoq. Taassuma ilaatigut ulloq unnuarlu paaqqinnittarfinni sulisut pissaanermik atuinnerunissamut atortussanik ulluinnarnilu isumassuinerunissamut aammalu aaqqiagiinngissuteqarnermi iliuusissanik ilinniartittarpar. Martin Pallesenip Kalaallit Nunaanni sulisut, ilaatigut Angerlarsimaffik Aaqami sulisut, arlaleriarluni ilinniagaqartittarsimavai.

– Kalaallit Nunaanni ulloq unnuarlu paaqqinnittarfinni takuakka sulisut kingunilerujussuarmik uummatigissut, misigissusillit qanilaartullu. Aammattaarli takuakka sulisut ulluinnarni sulinerminni atortussanik pisariaqartitsisut, najugaqartut iliuuse-

qarfiginissaannut, amerlasuutitigut artornatorujussuarnik unammilligassallit. Sulisut najugaqartullu akornanni pissaaneqartoqarpoq tulluutinnitsumik taaneqartartumik, tamanna ilisimanngikkaanni aaqqiagiinnginnernik pilersitsinnaasumik. Taamaattumik sulisut annertunerusumik eqqarsaatigissavaat qanoq pissusilersornerlutik ulluinnarnilu oqaatsit timillu pissusaa atorlugit oqaloqatiginnittarlutik. Pineqarpoq najugaqartut naligisutut pineqarnissaat – aamma pissutsini ajornakusoortuni. Inuit tamarmik tatineqartutut misigisimagaangamik qaangiiffissamik takunnissinnaaneq pisariaqartittarpar. Asersuutigalugu ilisimaneeqassaaq najugaqartut ineeraat tassaammata najugaat. Tamanna ataqineqassaaq. Kasuttortoqartassaaq akisoqarnissaalu utaqqillugu. Aallaavissaavoq najukkamut iseqquneqarnissaq. Tamatuma kingorna apeqqutit atorlugit attaveqarneq sulisutitigineqarsinnaavoq. Taamaasilluni najugaqartoq misigissutsiminik eqqartuisinnaavoq, sulisut ullormut pilersaarutinik ingerlatitseqqinnginneranni. Tamanna sammineqanngippat iliuutsit nalinginnaasut, soorlu uffarnerit, pissaanermik atuinnermik kinguneqarsinnaapput. Taamaattumik attaveqariaaserput samminnerugutsigu aaqqi-

giinngissuteqarnerit pinngitsoorsinnaavavut imaluunniit annertusinissaat pinngitsoorsinnaavarpurput, Martin Pallesen oqarpoq.

– Najugaqartut misigigunikkulu sulisut sakkortuuliorneq sakkortuuliornermik aki-gaat, qanoq pissusilersussanerlutik qularuteqartut nalornissuteqartulluunniit, taava toqqissisimajunnaartarput, tamannalu aamma kinguneqarsinnaavoq najugaqartup puffassimaarneruleranerani. Taamatut pissanartorsiornerit sulisunut najugaqartu- nullu nukillaajallannartarput. Akerlianik assigiissunik malittarisassaqaarneq toqqissisimanermik pilersitsivoq, pissutigalugu nalunnginnatsigu aappaa qanoq iliortoq – oqarta atortussaaveqarfimmit assigiissu- mit atortussanik tigussisugut. Naggataatigut minnerunngitsumillu nakuusernaveersaartitsinerup eqqortumik sammineqarnerati- gut sulisut pitsaanerusumik attatiinnarne- qarsinnaapput. Suliffiup, sungiusarnerup sulisullu pitsaaliusut ataatsimut sammine- qarnerisigut qitiusumik sulisunik piler- sitsisoqassaaq, sulisut pioreersut nutaallu eqqarsaatigalugit kulturimik pilersitsisin- naasunik ersussinnaasunisunillu, Martin Pallesen oqarpoq.