

1. Hensikt

1. Beskrive hvordan **jobbspesialistene som gruppe** skal sikres tilstrekkelig grunnkompetanse om psykiske symptomer, utagering, aggressivitet og psykoser.
2. Beskrive hvordan **den enkelte jobbspesialist** kan møte jobbsøkere som viser utagerende atferd.
3. Sikre at jobbspesialistens sikkerhet blir ivaretatt

2. Bakgrunn

Jobbspesialister har ofte ikke helse- eller sosialfaglig kompetanse, men jobber likevel med mennesker som har til dels alvorlige diagnoser og symptomer. Jobbspesialister skal sikres tilstrekkelig kompetanse til å håndtere dette på en god måte.

Jobbspesialister i samme jobbspesialistteam kan, på grunn av ulik organisatorisk tilhørighet, være omfattet av ulike rutiner for opplæring og ivaretagelse.

Aggresjon: kan være fysisk eller verbal. Som verbal aggresjon gjelder trusler, nedsettende omtale og -tiltale («kalling»), rettet mot jobbspesialisten, og/eller navngitte/spesifikke andre.

3. Omfang

Enhetsledere med personalansvar har ansvar for at jobbspesialister mottar tilpasset opplæring på lik linje med andre kolleger i [helseteamet](#). Stedlig leder har det primære oppfølgingsansvar for egne ansatte som har vært utsatt for traumatiske hendelser i arbeidet.

Leder for kompetansetjenesten skal ha oversikt over hvilken opplæring jobbspesialistene får i sine organisasjoner knyttet til dette. Leder for kompetansetjenesten skal i samarbeid med enhetsledere og metodeveileder, sørge for at behov for kompetanseheving blir kartlagt og fulgt opp, og bistå i oppfølging av jobbspesialister som har vært utsatt for aggresjon.

Metodeveileder har ansvar for at forhold omfattet av denne rutinen jevnlig er tema på veiledninger.

4. Opplæring

Jobbspesialister skal gjennom sin introduksjon til jobben få kursing om vanlig forekommende psykiske lidelser, deres symptomer og atferd knyttet til dette.

Jobbspesialistene skal deretter ha jevnlig opplæring/gjennomgang for å stå rustet til å møte blant annet aggresjon og truende adferd ifra jobbsøkere eller andre.

5. Hva gjør man i situasjonen?

- Rettes aggresjonen mot jobbspesialisten – avslutt samtalen så fort som mulig og kom deg i sikkerhet.
- Skjer det innenfor arbeidstid – ta kontakt med helsekontakt/behandler.
- Skjer det utenfor arbeidstid og det er konkrete trusler mot liv og helse – kontakt politi.

Aggresjon mot andre (f.eks. trusler mot NAV-veilederen) varsles til helsekontakten. Ved særlige alvorlige og konkrete trusler, informer jobbsøker om at dette er så bekymringsfullt at du føler du må varsle politiet. Deretter skal du varsle politi.

5.1 Fysisk utagering

Kom deg ut av situasjonen umiddelbart. Varsle helsekontakt og politi. Varsle nærmeste leder.

6. Råd for håndtering av truende atferd

- Ha tett dialog og veiledning med helseteamet om dette pågår over tid
- Vær tydelig på egen rolle
- Avtal å møtes på offentlig/ synlig sted
- Hold alltid hendene synlig, og stemmen rolig
- I akutte situasjoner; avslutt møtet så raskt som mulig og kontakt helseteamet

7. Oppfølging i etterkant

Jobbspesialister som har vært utsatt for vold/truende adferd skal ivaretas i etterkant. Både stedlig leder og leder for kompetansetjenesten har selvstendig ansvar for å sørge for at slik oppfølging blir gitt, enten lokalt eller gjennom kompetansetjenesten.

Eventuelle skader skal rapporteres etter virksomhetens generelle rutiner for dette. I ivaretagelsen inngår også oppfølging over tid, dersom dette er nødvendig. Samtaler med noen du har tillit til kan være til stor nytte.

7.2 Drøft episoden i jobbspesialistteamet

Episoder der jobbspesialisten har vært utsatt for aggresjon eller har sett seg nødt til å varsle om aggresjon, skal alltid tas opp i jobbspesialistteamet. Vurder om det lar seg gjøre å gjenopprette tilliten, f.eks. etter en psykotisk episode som senere går over. Dersom jobbspesialisten føler seg utrygg, vurder om man bør skifte jobbspesialist.

7.3 Drøft episoden i helseteamet

Dersom jobbsøker har kjent risiko for utagerende atferd, skal helseteamet ha gjort en kartlegging/ vurdering av dette før jobbsøker henvises til jobbspesialist. Jobbspesialisten skal ved henvisning sikres nødvendig informasjon fra slik kartlegging. Usikkerhet rundt

jobbsøkers atferd/ endringer i atferd skal uten unødig opphold tas opp med helseteamet. Episoder med aggresjon skal alltid drøftes i Helseteamet.

8. Åpenhet

Arbeidsgivere vil ofte være interessert i å vite om jobbsøkeren kan være «farlig». I manualen finnes gode eksempler på hvordan slike spørsmål skal håndteres. (Se også [RL4285](#), pkt 6)

Åpenhet er alltid jobbsøkers valg. Avklar og lag konkrete avtaler på forhånd med jobbsøker hva man som jobbspesialist kan og ikke kan fortelle, og tenk nøye igjennom *på hvilken måte* du vil legge dette fram for arbeidsgiveren.

9. Referanser

- [FB1418](#) IPS Helseteam
- [FB1448](#) IPS Jobbspesialistteam
- [RL0728](#) Psykologisk debriefing
- [PR17871](#) Melding om skade på personell
- [FB1590](#) IPS Metodeveileder
- [RL4285](#) Henvisning til jobbspesialist

- Individual Placement and support – en praktisk veileder. 2013 utgaven. Swanson, SJ og Becker, DR

10. Dokumentstyring

Dokumentet er utarbeidet av Bernt Ole Hansen, psykologspesialist KAPH

Godkjenner og faglig ansvarlig er Beate Brinchmann (psykologspesialist og leder i KAPH). Innlegging i Bodø kommunes kvalitetssystem «Kvalitetslosen» er godkjent av Hege Bohlin, avdelingsleder Oppfølgingstjenesten psykisk helse og rus.