



1



2



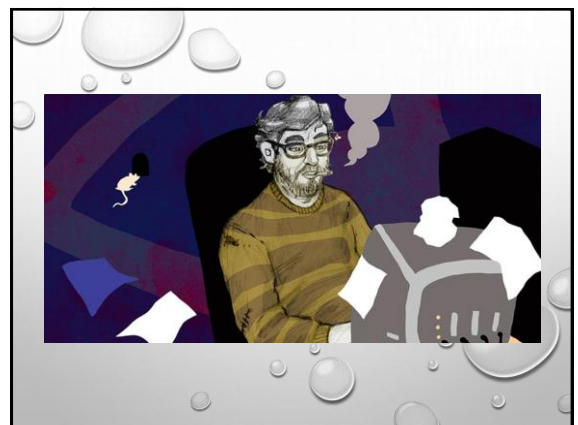
3



4




5



6

Grälet om tompinnarna




7

När jag nästan blev kverulansparanoiker



8

"Kränkta" medarbetare



10

Narcissistens tragik

När allt är en rättighet känner man ingen glädje eller tacksamhet för det man får



Det går inte att göra några insättningar

15

Rättshaveristens tragik

Alla tidigare insättningar är plötsligt som bortblåsta



Inget förtroendekapital finns att tillgå

16

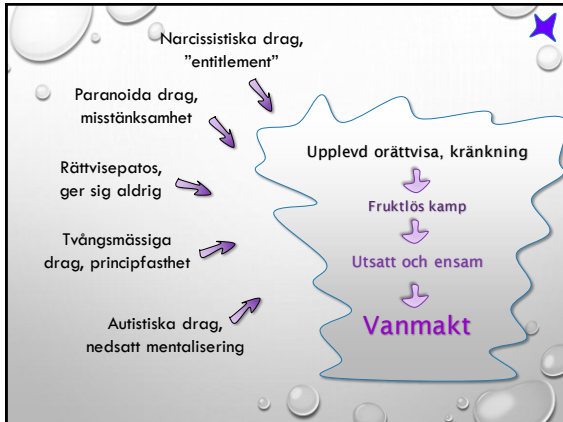
Rättshaveristiskt spektrum

Besviken Upprörd Arg Kränkt Vanföreställning Livsstil



Adekvat reaktion
Tappar perspektivet
Övervärdig idé
Personlighetsproblematik
Psykos

17



18



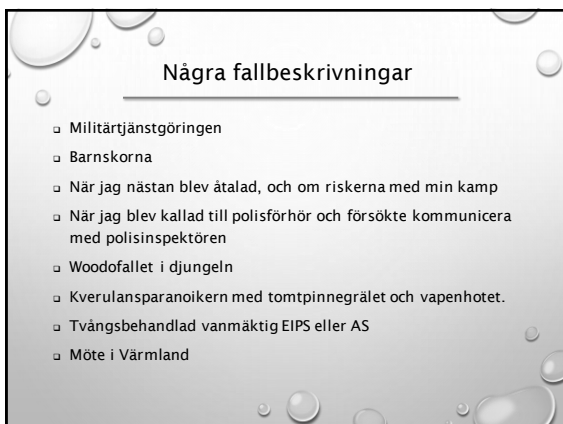
19



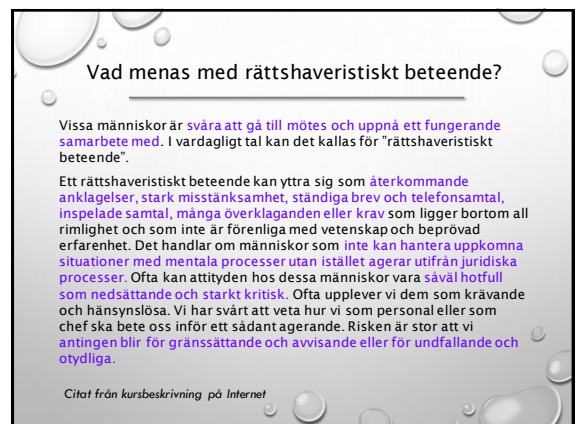
20



21



22



24

Exempel på beteenden

- Misstänker och smutskastar personal
- Kräver kamera på förskolan eller äldreboendet
- Kamera till förlossningen för att dokumentera ev felbehandling till rätten
- Kräver att få spela in samtal med ljud eller bild
- Kräver att få välja vårdare åt sin anhörige
- Anmäler sin handläggare till IVO var vecka
- Begär ut absurda mängder handlingar

25

Rättshaverism – vad menas?

1. Adekvat reaktion på missförhållanden
2. Rättshaveristiskt beteende
3. Rättshaverist/isk person/

26

Allt kan ske, allt är möjligt och sannolikt. Tid och rum existera icke; på en obetydlig verklighetsgrund spinner inbillningen ut och väver nya mönster; en blandning av minnen, upplevelser, fria påhitt, orimligheter och improvisationer.



27

Paranoid personlighetsstörning

- Misstänker att andra utnyttjar, bedrar eller skadar henne
- Uppfylld av tvivel på vänners lojalitet
- Vågar inte visa andra förtroende
- Tolkar in kränkning i oskyldiga yttranden
- Ältar gamla oförrätter
- Upplever angrepp mot sig från andra
- Misstänker partner för att vara otrogen



28

Personlighet och sjukdomsutveckling

- Väsentligen en paranoid personlighetsproblematik som nu hängt upp sig på någon särskild person eller situation.
- Misstro mot auktoriteter och samhällets administration
- Aggressiv självhävdelse, håller på sin rätt
- Upplever angrepp mot sig från andra, tolkar in kränkning i oskyldiga yttranden.
- Nyckelupplevelsen, det som utlöser beteendet, kan vara en reell orättvisa eller ett bakslag som han själv framprovocerat
- När han väl börjat klaga kan han inte balansera den upplevda oförrätten mot allt annat viktigt i livet, kränkningen tar överhanden
- Överklagar från instans till instans
- Varje avslag göder misstron och kverulansen
- Det är sättet att argumentera som avgör om en reaktion/klagare ska betraktas som paranoisk.

Från Psykiatri.nu, Jan-Otto Ottosson

29

Bakgrunden

- Ofta god men smalspårig intelligens
- Ofta god förmåga att uttrycka sig
- I botten låg självkänsla och känsla av maktlöshet som föder agg och bitterhet. Kverulansen kan ses som ett försvar mot dessa känslor. Den inre konflikten (osäkerheten han känner inför sig själv) förflyttas, projiceras, på omgivningen och han slipper se och plågas av denna misshagliga sida hos sig själv. Det är de andra som är dumma.

Från Psykiatri.nu, Jan-Otto Ottosson

30

Rättshaverism – vad menas?

- En form av psykisk ohälsa och som leder till destruktivt och dysfunktionellt beteende och psykiskt lidande
- Brett spektrum från överdrivet missnöje till personlighetsrelaterad misstänksamhet till orubbliga vanföreställningar
- *Inte samma sak som att ha synpunkter* på myndigheter och klaga på saker
- Rättshaveristiskt beteende vs rättshaverist
- "det innebär *problem för personen och omgivningen när åltandet kring denna orättvisa uppgår i en besatthet och fixering vid att få rätt*" (Andreas Svensson)
- Inte "havererad rättvisa" utan *behov av att "ha rätt"*, "rechthaber"
- Kverulansparanoiker, litigious behaviour, complainant, querulous behaviour, justice obsession syndrome, post traumatic embitterment disorder (PTED), MISP (medborgare som inte sätter punkt)
- Även organisationer kan uppvisa rättshaveristiskt beteende

31

Adekvat reaktion på missförhållanden

- *Förfördlad* och söker upprättelse
- *Vi ska kämpa ibland*, men kämpa smart och för rätt saker
- Rimligt perspektiv, rätt proportioner, *tar inte över livet*
- *Accepterar att hen kan förlora*
- Inser när det är klokast att ge upp
- Kan förhandla, kompromissa och acceptera en rimlig lösning

32

Ask for what you want -
but don't demand it!

Ken Keyes

A Conscious Person's Guide To Relationships
Ken Keyes, Jr.

33

Rättshaveristiskt beteende

- *Orimligt klagande* i speciell situation/sammanhang
- Ser sig som *offer för orättvisa*
- *Övertygad* om att den egna bilden är den sanna
- Kommer inte helt över upplevelsen av orättvisa och oförrätt, men *kan* ändå acceptera en kompromiss och *komma vidare*
- Kan vara välfungerande i övrigt

34

Rättshaverist

- *Övertygad* om att hen är utsatt, förföljd och otillbörligt behandlad
- Har *svårt att mentalisera*, kan inte se saken i annat ljus än sitt eget
- Uppfattar det som sker som *riktat mot hen själv*, kan inte se att det kan handla om juridiska eller andra oberoende faktorer
- *Tappar helt perspektiv* och rimliga proportioner
- *Identifikation* kring upplevd förlust och att vara offer för orättvisa
- *Obevaklig kamp* för "rättvisa" *oavsett kostnad*
- Ägnar sin tid och sitt liv åt kampen, *försummar det övriga livet*

35

Rättshaverister beskrivs som krävande, hänsynslösa och omständliga. De tröttrar ut tjänstemännen och gör dem osäkra genom upprepade trakasserier

BRÅ, 2016

36

Är det inte bara bra att man tycker något?

- Inte åsikten/tankeinnehållet i sig som är problemet
- **Sättet man har sin åsikt på** och hur man driver den är avgörande
- Upplevelse av **personlig kränkning** ingår nästan alltid, någon gör detta mot *mig*
- Driver ibland processen till en **hög personlig kostnad**, förstör inte sällan både sina relationer och sitt liv. Inget pris är för högt för att få rätt!
- Påminner om en beroendesjukdom - behovet av att få rätt och "vinna" får orimliga proportioner och **tar över allt annat i livet**

37

"Hanlons rakblad"

Tillskriv aldrig ont uppsåt till något som bättre kan förklaras med okunskap eller försummelse

38

Hur avgör man om ett beteende är rättshaveristiskt?

- Hur mycket **lidande åsamkas omgivningen?**
- Hur mycket **lidande och förlorat liv åsamkar personen sig själv?**
- **Hur resonerar personen?** Det är **sättet** att argumentera som avgör om en reaktion/klagare ska betraktas som paranoisk
- **Är personen näbar** för argumentation och kapabel att justera sina kartor?
- **Hur förs striden?**
- Föreligger en **rimlig proportionalitet** mellan hur mycket tid och energi som läggs ner och målet med kampen?
- Skulle **andra i en liknande situation** hålla på så här?

39

Hur yttrar det sig?

- Starka drag av **misstro, misstänksamhet och självcentrering**
- Påtaglig **självupptagenhet**, som upplevs som hänsynslöshet
- Krävande, ställer **orimliga krav**, förväntar sig **särbehandling**
- Anser sig **orättvist och felaktigt behandlad, kräver upprättelse**
- **Snöar in på detaljerna** och "orättvisan", ser inte helheten och det större perspektivet
- Lång, **omständig**, ritualistisk och återkommande **berättelse**

Modifierat från Carlander och Wedeen, *Rättshaveristiskt beteende*, 2018

40

Hur yttrar det sig?

- Kämpar oförtrutet, ofta för en egentligen rätt meningslös sak som fått en **stark personlig laddning**
- Blir lätt en **ond cirkel** - börjar med att klaga på något, blir sedan missnöjd med svaret och klagar på svaret osv
- Oförmåga att låta sina åsikter påverkas av inkommande data, **kan inte ta in uppgifter som talar emot** föreställningarna
- **Misstolkar** det som sker, och ser inte det hen får
- **Skryt inga medel**, allt är tillåtet när man kämpar för det som är rätt
- **Tillåter sig beteenden** som de flesta av oss inte tycker är okay
- **Skapar obehag**, rädsla och frustration **för omgivningen**

41

Hur yttrar det sig?

- **Kräver upprepat svar på samma frågor**, nöjer sig inte med de svar hen redan fått
- **Låter sig inte övertygas** av fakta eller rättsliga beslut
- Behov av att få sista ordet
- Begär upprepat ut samtliga handlingar och ställer sedan nya frågor utifrån innehållet
- Spelar ofta in samtal

Modifierat från Carlander och Wedeen, *Rättshaveristiskt beteende*, 2018

42

Hur yttrar det sig?

- Misstänksam mot andra, uppfattar sig ofta som **kränkt**
- Klyver verksamhet och personal i **goda och onda**
- Har ofta en **avvikande uppfattning om hur samhällets institutioner fungerar**
- Starka känslor som ofta är instrumentella
- Saknar förmåga att vara **pragmatisk** och street-smart
- Inte "win/win", inte "disagree agreeably", inte "win/lose" - bara **"win"**!

43

Hur yttrar det sig?

- Styrker sin berättelse med **dokument, inspelningar och hänvisningar** till särskilda personer
- "Omplanterar" **sina egna ord** hos olika instanser, tror sedan att dessa håller med
- Ställer krav på **särskild behandling och bemötande** som ofta står i motsatsförhållande till vetenskap, beprövad erfarenhet, evidens, rutiner och lagstiftning
- Skickar **många brev, mejl och SMS** till handläggare och myndighetsföreträdare, ofta med liktydigt innehåll

Modifierat från Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

44

Hur yttrar det sig?

- Får ofta ett **möte att spåra ur** då hen bara ser sitt eget ärende och är låst till sitt eget perspektiv
- Kan **"kidnappa" större möten** för sin egen agenda, använder intresseföreningar för att driva sina egna frågor
- **Anmäler och överklagar rutinmässigt** till alla instanser hen kommer på - polis, JO, IVO, Europadomstolen
- **Ger sig inte vid avslag**, och inkommer ofta med kompletteringar

Modifierat från Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

45

Hur yttrar det sig?

- **Vänder sig gärna till sociala media** för att sprida vad som hänt och för att få stöd
- **Tror att alla som hör** hens historia och inte invänder håller med och **står på hens sida**
- Tar ibland hjälp av **ombud som själva har ett rättshaveristiskt beteende**
- Agerar **gärna ombud för andra**, ofta till skada för dem
- Har ofta en **juridisk ton** och gör anspråk på att ha lagen på sin sida

Modifierat från Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

46

Hur yttrar det sig?

- Missförstår lagtext och **tar juridiska texter ur sitt sammanhang**
- **Arrogant och självgod**, nedlåtande mot alla som inte delar hens syn på saken
- **Missbrukar metaforer och bilder** för att stödja sin sak ("verbal våldtäkt", "ni behandlar mig som nazisterna behandlade judarna" osv)
- Kan bli kränkande, raljant och hotfull **utan att själv förstå det**
- Fokuserar numera ofta på **en enskild person i organisationen**

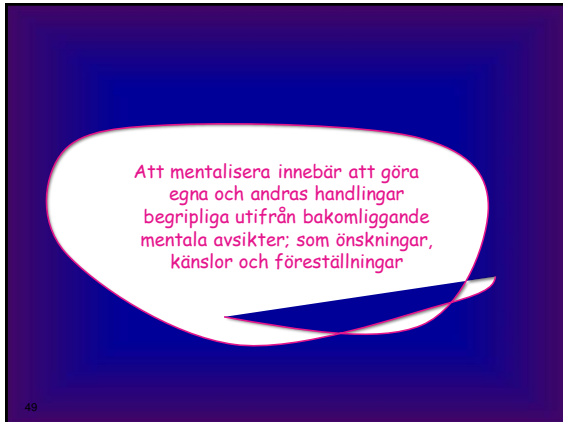
Modifierat från Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

47

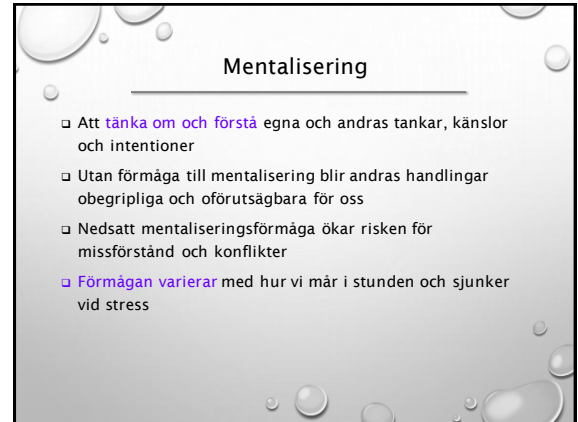
Hur kan man förstå beteendet?

- **Egen verklighetsuppfattning**
- **Rigid och oflexibel** i sitt sätt att tänka
- **Kan inte processa motgångar mentalt**, tar till kamp mot yttre fiender istället
- Känner sig **ensam, sviken, mindervärdig och kränkt**
- Känsla av **utsatthet och hot**

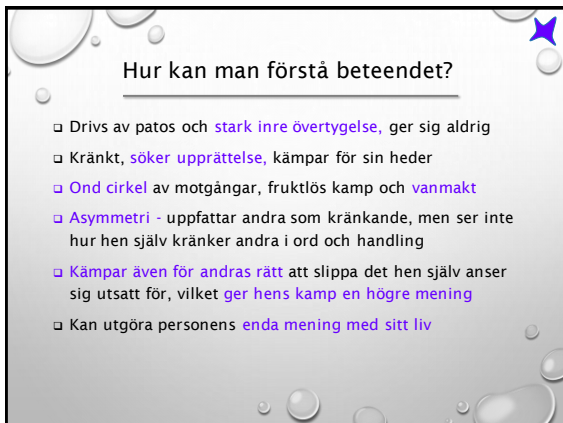
48



49



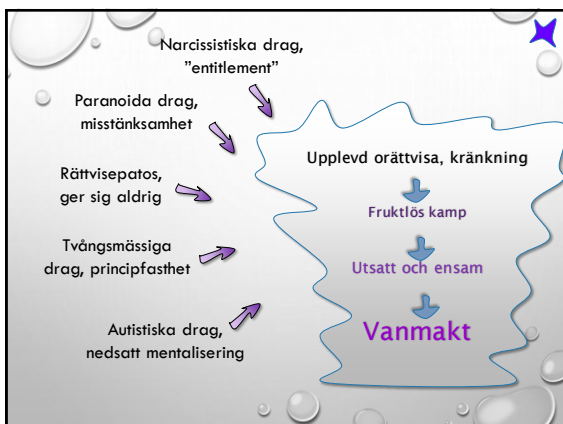
50



51



52



53



54

Rättshaverism - bakgrunden

- Ofta **underliggande psykisk ohälsa** och **personlighetsproblematik**
- Upplevd **motgång/kränkning aktiverar** beteendet
- **Individualistiskt samhälle** - rättighetsperspektiv, entitlement, alla har rätt till allt och rätt att överklaga vid motgångar
- **Rättssäkerhetens pris** i vårt moderna samhälle
- **Sociala medier underlättar** klagandet och möjligheten att få stöd från likasinnade

55

Präglad av aggressiv självhävdelse, parad med misstro mot auktoriteter och samhällets administration. Det är en man som håller på sin rätt, överklagar från instans till instans och som i avslag ser bevis på samhällets rutenhet och systematiska maskopi mot honom

Ottosson, 1983

56

Visselblåsare

- **Ibland adekvat**, ibland rättshaveristisk
- **Kämpar vanligen för andra**, inte bara för sin egen rätt och vinning
- Du som tänker vissla bör vara medveten om **risken för att drivas över gränsen** vid mothugg
- Driv kampen så skickligt du kan, men **dissociera dig från resultatet** av din kamp
- **Låt inte vislandet ta över ditt liv**, se till att du värnar och värdat allt vanligt och viktigt

57

Risker när IVO anmälde mig för åtal

- Rättshaverist
- Bitterhet och cynism
- Utbränd, utmattningssyndrom
- Resignation och hopplöshet
- Depression
- Skrivbordsbyråkrat
- Förpeta livet för mina nära och kära
- Slösa bort min tid på något ofruktbart
- Förlorat, meningslöst liv

58

Kämpa för rätt saker, och kämpa smart!

- Väg noga för- och nackdelarna med att driva frågan
- Det är **inte** resultatet som räknas - jag kan ta ansvar för processen men inte resultatet
- Acceptera din maktlöshet, det **finns** kanske inget sätt att vinna på
- Du måste acceptera att du kan förlora, att du kan behöva ge upp, att priset kan bli för högt
- Se det som ett spel, identifiera dig inte med utfallet - "Det ska bli spännande att se var detta ska landa"
- Ge inte den andre och det som sker makten över dig; ditt inre och vad du gör
- Håll järnkoll på ditt inre - låt inte processen påverka dina känslor, din jämvikt och ditt goda humör
- Tolka situationen rätt - ingen kränker dig, men det finns dåliga system, undermålig juridik och blästa människor. Och världen **är** orättvis!
- Gör inte kampen till din livsmening
- Bevara allt värdefullt i ditt liv intakt - familj, relationer, arbete, intressen
- Skaffa en klok mentor/förtrogen som vill dig så väl att hen säger ifrån när du är på väg att spåra ur.

59

Rättshaverist eller visselblåsare?

Rättshaverist

- Kämpar för att få upprättelse mot något som **gäller hen själv**
- Söker oftare **personlig vinning**
- Ibland hämndmotiv
- **Fastnar**, ger sig aldrig
- Oftare **allvarlig personlighetsavvikelse**

Visselblåsare

- Uppmärksammar något som är fel i världen, **kämpar för andra**
- Mer **altruistiskt motiv**, söker hjälpa andra
- **Kan släppa** och gå vidare
- Autistiska drag inte helt ovanligt

60

Riskfaktorer för rättshaverism

- Personlighetsdrag/personlighetssyndrom
 - Misstänksam
 - Paranoid
 - Narcissistisk
 - Lättkränkt
 - Tvångsmässig
 - Antisocial/psykopatisk
- Vanföreställningssyndrom
 - Övertygelserna när psykotisk nivå
 - Persekutorisk paranoia - konspiration, förföljd, avlyssnad
 - Utvidgar föreställningarna till allt fler områden

61

Rättshaverism eller psykopati?

Rättshaverism	Psykopati
• Övertygad om sina föreställningar	• Manipulerar medvetet sanningen
• Söker rättvisa och upprättelse	• Jagar egen vinning
• Nedsatt mentaliseringsförmåga	• Ibland hygglig förmåga till mentalisering, men saknar sympati
• Juridiken viktig, men misstolkar situationen	• Unyttjar andra parasitiskt
• Jobbig för andra, men inte primärt för egen vinning	• Saknar känslomässigt djup
• Vanligen ostraffad	• Respekterar inga regler och lagar
	• Upprepad kriminalitet

62

Riskfaktorer för rättshaverism

- Autismspektrumstörning
 - Bristfällig mentaliseringsförmåga, svårt läsa av och förstå andras reaktioner, nedsatt "theory of mind"
 - Ser detaljer men inte helheten
 - Rigid, oflexibel och envis
 - Pedantiskt regeltänkande
 - Höga krav på sanning och rättvisa
 - Bristande sunt förnuft
 - Förmögen att hyperfokusera på det som intresserar
 - Verbal begåvning

63

Riskfaktorer för rättshaverism

- Fastlåst krisreaktion
 - Försvar mot insikt, jobbiga känslor och kanske skuldskänslor
- Stark oro och ångest
 - Dämpas med beslutsamhet och påstridighet

64

Vara anhörig eller närstående

- Rättshaveristen försummar alltmer sina relationer och sitt sociala liv, sin ekonomi och övriga intressen
- Rättshaveristen kräver samsyn och lojalitet -> konflikt mellan att hålla med och att försöka stå för verklighetsförankring
- Skamfylt att se sin anhöriges beteende
- Risk för våld från rättshaveristen
- Närstående måste vidmakthålla sina intressen och sitt eget liv
- Närstående behöver stöd för egen del

65

Kan man hjälpa den drabbade?

- Målsättning med insatsen
 - Minska beteendet
 - Minska lidandet
 - Hjälpa och skydda de utsatta

66

Behandlingen är vanskelig

- Den basala **misstron kommer att gälla även läkaren, vården och behandlaren**
- **Behandlingsmotivation saknas** nästan alltid
- **Riskerar förlora sin livsmening** och även **inse att han slösat bort sin tid** på en meningslös syssla
- **Ibland tvångsintagning** om han uppfattas farlig
- **Neuroleptikaeffekten högst osäker**
- **Förebyggande** kan vara att andra tar hänsyn till somligas ökade känslighet för förmenta kränkningar. Å andra sidan är många obenägna att ge särskilda favörer till särskilt besvärliga och självupptagna människor.

Från Psykiatri.nu, Jan-Otto Ottosson

67

Förebygg

- **Svårt att få stopp** på beteendet när väl igång
- Ibland hjälper inte försöken att förebygga - att inte få vad man anser sig ha rätt till kan få igång rättshaveristen, oavsett hur vi förmedlar det
- **Skapa inte orealistiska förväntningar**
- **Var tydlig**, förmedla korrekta kartor, förklara världen
- Ge beteendet så litet inflytande som möjligt
- **Konsistent bemötande över tid** - trygg, stabil, gränssättande men också empatiskt

68

Hur minskar jag risken för att själv förvärra situationen?

- **Var aldrig ensam** i processen
- **Sök hjälp och stöd**, ha kontinuerlig kontakt med erfaren mentor eller chef
- **Samråd med din chef** i alla knepiga lägen
- **Koppla eventuellt in en jurist** och låt hen granska dina formuleringar innan du skickar något
- **Tänk på sekretessen**, och uttala dig aldrig i media utan att först ha samrått med din chef och eventuellt en jurist
- **Kontakta alltid polisen vid misstänkta hot**
- **Var uppmärksam på dina egna känslor** - rädsla, ilska, skam och skuld - så att de inte får dig att agera olämpligt

69

Kan jag själv bli rättshaverist?

- Vi behöver mål och mening för vår färd, men **välj meningsfull mening**
- **Välj dina matcher**, kämpa bara för det som faktiskt är viktigt och värt att kämpa för
- Idioter, maktmissbrukare och befängda lagar finns förvisso, men **ge dem inte makt över ditt inre**
- **Acceptera att somligt måste du acceptera** oavsett hur mycket du ogillar det

70

Kan man bota rättshaverism?

- Det finns **ingen effektiv behandling** mot själva rättshaverismen
- **Sekundära besvär** som depression, ångest, tvång och utmattningssyndrom **kan behandlas** farmakologiskt eller med psykoterapi (t ex ACT)
- **Rättshaveristen ser sig inte som sjuk**, det är de andra som är problemet
- **Anser ofta psykiatrin stå i maskopi** med de andra
- **Vad har hen kvar** om hen skulle ge upp kampen?
- **MI (motivational interviewing) kan prövas** vid någon grad av hjälpsökande
 - Vill hen verkligen ge andra denna makt över hur hen känner sig och vad hen ägnar sin tid till?
 - Är kampen värd priset?
 - Kan hen bli effektivare i att få det hen vill ha?

71

Hur bemöter man rättshaveristiskt beteende?

- **Flera målsättningar**
 - reducera den andres beteende och lidande
 - undvika att påverkas för mycket själv
 - inte själv förvärra situationen
- **Var varm och empatisk men samtidigt tydlig**, bestämd och konsekvent
- **Undvik onödigt småprat** och spekulerande
- **Lyssna "tyst"**, undvik att humma eller på annat vis riskera att personen uppfattar att du håller med
- **Tänk dig för** innan du ger stöd till misstänkt rättshaveristiskt beteende i sociala medier

72

Hur bemöter man rättshaveristiskt beteende?

- **Håll en fast linje**, gå inte med på orimliga krav
- **Visa inte oro inför legala hot**
- **Försök inte hindra personen från att anmäla**, skriva insändare och gå ut i sociala medier
- **Svara på "systemnivå"**: "Vi har tydliga rutiner för hur vi handlägger denna sorts ärenden i vår verksamhet"

73

Hur bemöter man rättshaveristiskt beteende?

- **Förstå att den drabbade är sjuk** och att hen lider
- **Var litet smart**, det behövs en "vuxen i rummet"
- **Ge hen inte makt över dig** och hur du mår
- **Starta ingen maktkamp**
- **Se det som ett spel** som du har att spela så bra du kan
- **Lägg ut problemet "på bordet"** och titta på det tillsammans
- **Utgå från att dina samtal spelas in** och att din korrespondens kommer att bli offentlig

74

Mer om förhållningssätt och bemötande

- **Kunskap** om rättshaveristiskt beteende
- **Identifiera riskpersoner** tidigt
- **Inse** när du har att göra med ett rättshaveristiskt beteende
- **Tillfälligt stressrelaterat beteende** eller personlighetsrelaterat?
- **Trappa inte upp**
- **Ge "rätt" service**, varken mer eller mindre
- **Tydliggör gränserna**

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

75

Mer om förhållningssätt och bemötande

- **Dokumentera fakta**, inte åsikter
- **Hantera alla hot omgående**
- **Ta inget personligt** - du företräder en myndighet
- **Jobba/kämpa aldrig ensam**

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

76

Verktygslådan

- **Tidig handlingsberedskap**
 - Ha ett **policydokument** att luta er mot
 - Ha en **färdig plan** för hur ni hanterar rättshaveristiskt beteende
 - **Identifiera** rättshaveristen tidigt
 - **Gör en handlingsplan** för den aktuella personen
 - Utse en **rutinerad handläggare**
 - Tillsätt en "krisgrupp" med viktiga personer

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

77

Verktygslådan

- **Acceptans**
 - **Gå inte igång**, ge inte den andre makt över dig
 - Dessa finns, och det är min uppgift att hantera dem så skickligt som möjligt
 - **Inse att du inte kan** få den andre att överge sitt rättshaveristiska beteende
 - Däremot kan du **bygga in en tröghet** i bemötandet och bromsa upp beteendet
 - Håll en **god samtalston** och **agera korrekt** oavsett hur otrevligt den andre beter sig
 - **Sök en bra balans** mellan undfallenhet och avvissande

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

78

Verktöglådan

- Håll fast vid rutinerna
 - Låt ditt handlande **vägledas av regler** och sunda principer
 - Utgå från hur du skulle göra **med en "vanlig" klient**
 - Undvik match med den andre - ge hen utan egna affekter **vad hen har rätt till (men inte mer)**
 - Den andre har rätt att vara känslostyrd, men *du* måste hålla huvudet kallt
 - Var vänlig men samtidigt tydlig, bestämd och konsekvent

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

79

Verktöglådan

- Lågaaffektivt bemötande
- Noggrannhet - undvik misstag och håll löften
 - **Lova inte** mer än du kan hålla
 - Utgå från att ert samtal **spelas in**
 - Ta reda på och **följ befintliga rutiner**
 - **Säg hellre för litet** än för mycket, be att få återkomma
 - **Slarva inte** med dokumentationen

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

80

Verktöglådan

- Försök få till stånd en smula **känslomässig kontakt**
 - "Du har kämpat så länge och skrivit hundratals mejl, blir du aldrig trött? Det måste vara jättejobbigt att kämpa så hårt som du gör."
- Våga ta beslut (inom ramen för gällande regelverk)
 - Låt inte hot om anmälan eller andra bekymmer avskräcka dig från att sätta ner foten på ett vänligt men bestämt sätt

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

81

Verktöglådan

- Var tydlig - inget är för självklart för att sägas
 - **Besvara alla frågor** - även de besynnerliga, insinuanta och klientrogna - så **sakligt** du kan
 - Var **kortfattad** men inte helt tyst
 - Försök formulera ditt svar så att det hjälper den andre att mentalisera bättre
 - Lyft när lämpligt svaret till en **generell nivå**: "Här gör vi aldrig skillnad mellan personer, och vi följer alltid regelverk och lagstiftning"

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

82

Verktöglådan

- Förtydliga, klargör och behåll fokus
 - Var **kortfattad och tydlig**, håll dig till sakfrågan
 - Identifiera och korriger **orealistiska förväntningar**
- Validera
 - "Klart du blir upprörd när du inte får det du tycker att du har rätt till, det är så vi är funtade"
 - Likvärdighet
 - **Aterge** den andres tankar och önskemål så att hen känner att du förstått hens utgångspunkt och är nöjd med din tolkning
 - "Om jag förstår dig rätt så menar du att..."

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

83

Verktöglådan

- Erbjud information och förklaring i stället för att försvara dig
 - Försök hålla dig i zonen "vuxen till vuxen"
 - Betona klientens **rätt till autonomi**, men påpeka att hen också är **ansvarig för konsekvenserna** av sina val
- Sök samförstånd
 - Sök "win/win"
 - Fråga vad personen skulle behöva för att vara nöjd
 - Förklara vad du kan respektive inte kan göra samt varför

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

84

Verktygslådan

- Problematisera, erbjud alternativa sätt att se på saken
 - "Så kan man tänka, men man kan också tänka så här..."
 - Identifiera och försök **reducera den andres stress**, så ökar förmågan att mentalisera och att hitta mer konstruktiva förhållningssätt
 - Poängtera de saker ni faktiskt har samsyn kring
- Ställ öppna frågor som leder till att den andre reflekterar
 - "Hur tänker du nu?"
 - "Hjälp mig förstå hur du tänker här"

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

85

Verktygslådan

- Hjälp den andre få sista ordet när du avslutar samtalet
 - Klienten är i sin fulla rätt att vara missnöjd och ogilla dig
 - En smula "svalkande likgiltighet" - hen kan för tillfället inte bättra än så här, och missnöjet handlar egentligen inte om dig
- Avsluta kränkande, hotfulla eller meningslösa samtal
 - **Vi har rätt att avsluta**, men på ett respektfullt sätt
 - **Ge en varning först**
 - **Erbjud ett nytt försök senare**, och ta då ev med en överordnad

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

86

Verktygslådan

- Jobba med sammanfattningar
 - Syftar till att **öka förmågan till mentalisering och perspektivtagande**
 - **Bara fakta** - detta har hänt, detta har vi gjort, detta har vi erbjudit, detta har du tackat nej till
 - **Försök inte övertyga**, men klargör hur du ser på saken
 - Följ upp med **eget förslag** på vad du ser som viktigt nu
 - Åltande av gamla oförrätter gör dem mer levande och försämrar läget
 - Var observant på och **bemöt dramatiska metaforer** lugnt och sakligt

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

87

Verktygslådan

- Svara på det som efterfrågas **men inte mer**
 - Ambitiösa svar tenderar leda till en förstärkning av beteendet, och du riskerar att behöva svara på en mängd följdfrågor
 - Leta efter en relevant frågeställning och besvara den kort
 - Frågor som inte hör samman med ärendet kan du lämna obesvarade
 - Dokumentationsskyldigheten är begränsad till de uppgifter som har betydelse för ett ärende
 - Sluta svara och flika in kommentarer om den andre inte lyssnar. "Du ställde en fråga, vill du att jag svarar?", "Vill du att jag försöker svara, eller föredrar du att jag bara lyssnar?"
 - Hänvisa till tidigare korrespondens vid upprepade frågor

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

88

Verktygslådan

- Ge inte den andre makt över ditt inre
 - Ha **rimliga förväntningar** - varför skulle just du besparas alla idioter?
 - Sätt det som sker i ett **större perspektiv**
 - Försök se det från den humoristiska sidan
 - Se det som en **utmaning** - det ska bli spännande att se vad jag kan göra av detta
 - Läs litet Kay Pollak ("den här har jag fått för att öva på")
 - Varje samtal är ett **experiment**, med oförutsägbart resultat
 - Se det som ett spel du har att spela så skickligt du kan
 - **Identifiera dig inte** med utfallet
 - **Sök stöd** hos kollegor och chef

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

89

Verktygslådan

- Ibland behöver du inte svara alls
 - **Svara** på varje ny och relevant fråga **en (1) gång**, hänvisa därefter till ditt tidigare svar
 - Torr och tråkig, men korrekt och respektfull, **myndighetssvenska** är utmärkt
 - "...dokumentationskyldigheten är begränsad till uppgifter som kan ha betydelse för utgången i ett ärende... att besvara alla inkommande mail skulle enligt JO föra för långt." (Socialstyrelsen om 15 § förvaltningslagen)
 - Du är inte skyldig att svara i sådan omfattning att myndigheten inte kan fullgöra sina ordinarie uppgifter, med andra ord **får det ordinarie arbetet inte bli lidande**

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

90

Verktyglådan

- Sänk ambitionerna när dina ansträngningar inte godtas
 - Inse när dina försök till förklaring inte accepteras, och **byt ämne**
 - Fortsatta försök att få acceptans för dina förklaringar håller bara konflikten vid liv
 - **Du är inte skyldig att få en andre att acceptera din förklaring**, bara att ge ett respektfullt svar
 - "Kan du återge för mig vad du hört mig svara, och sedan beskriva vad det är du inte förstår med svaret?"
 - "Vi ser olika på denna fråga"
 - "Du ställde en fråga och nu har jag svarat. Vad du gör med svaret är upp till dig."
 - Erbjud dig att **ta på dig skulden**: "Jag hör att jag inte förmår ge en förklaring /ett svar som du är nöjd med, och jag beklagar det"
 - Att godta en förklaring riskerar att förstöra hela processen för den andre, och därmed kanske att beröva hen hens livsnehäll

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

91

Verktyglådan

- Var försiktig med improvisation och vardagsprat
 - Rättshaveristen **missförstår ofta** vardagligt small-talk
 - Humor och även vanlig vänlighet riskerar uppfattas som hån och kränkning
 - **Håll dig till ämnet**
 - Var försiktig med att säga något som den andre kan uppfatta som ett **löfte** om något
 - Var inte rädd för att **säga att du inte vet** men att du ska undersöka och återkomma i frågan

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

92

Verktyglådan

- Välj dina strider
 - **Balansgång** mellan att å ena sidan följa regler och rutiner och å andra sidan inte vara onödigt principfast och bråka om struntsaker
 - "Gränssättning" är ett tveeggat svärd
 - Personens mamma har bevisligen inte lyckats uppfostra klienten bättre än så här de första tjugo åren, så varför skulle du lyckas med det vid ett eller ett par möten?
 - Men reagera distinkt på alla hot

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

93

Verktyglådan

- **Du väljer** form och plats för samarbete och samtal
 - Fundera på om det är bättre att mötas än att fortsätta mejla
- Visa inte oro inför hot om anmälan, överklagande eller inspelning av samtal
 - Delta inte i den andres dramaturgi
 - En smula "svalkande likgiltighet"

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

94

Verktyglådan

- Var noga med din dokumentation
 - **Skriv för Expressen** och Uppdrag granskning
 - Sakligt, objektivt och omsorgsfullt
 - **Inga negativa omdömen** och inget nedsättande
 - Tråkiga uttalanden och ageranden kan återges/citeras, men **utan värderingar**
 - **Beskriv de ansträngningar** du och organisationen gör
 - **Beskriv dina goda intentioner** med det du gör
 - Dokumentera **dina försök till motiverande samtal**
 - **Hjälpl** i dina anteckningar **klienten att mentalisera**

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

95

Verktyglådan

- **Byt handläggare** vid långdragen/komplicerad kontakt
 - När den andre gått igång på eller hotar en viss person
 - När den andre håller handläggaren personligen ansvarig
 - När handläggaren inte får väl av kontakten
- **Lägg eventuellt över** ärendet **på en rutinerad chef**
- Se till att rättshaveristen **inte lyckas liera sig med missnöjd personal** på enheten

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

96

Verkttyglådan

- Om du blir accepterad eller idealiserad av klienten
 - Kan tala för att personen lyckats utveckla en smula tillit
 - Ger dig chansen att hjälpa hen mer än någon utan denna tillit kan göra
 - Tveksamt om ni verkligen har en relation, snarare är du nog en funktion för den andre
 - Men "du är den enda som förstår mig" bör väcka din oro; spela inte med i klientens indelning i onda och goda personer
 - Ge inga extra favörer
 - Spela inte med i klagandet på alla andra

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

97

Verkttyglådan

- Ta hand om dig själv
 - Identifiera och **reagera på alla jobbiga känslor** ärendet väcker
 - **Akta dig för att överta** den andres skeva perspektiv och världsbild
 - **Be att få bli utbytt** när du inte orkar med den andre längre
 - **Sök hjälp** om du inte mår bra
 - Se till att **ha ett liv** utanför jobbet

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

98

Verkttyglådan

- Ta betalt av den som återkommande begär ut handlingar i större mängd
 - "JO har påpekat att man i ett sådant läge kan lämna ut en handling i turordning och inte alla på en och samma gång (JO 180:2014)"
- Var försiktig med att skapa nya mötesplatser
 - Nätverksmöten och andra större sammanträden ger ibland haveristen ett utrymme hen vill ha men missbrukar
 - Tänk igenom vilken instans som bäst handlägger ärendet
 - Begränsa antalet inblandade personer

Modifierat efter Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018

99

Hantera mejl och annan korrespondens

- Utgå från att dina **samtal spelas in** och att din **korrespondens kommer att bli offentlig**
- Gör rätt men så **lite och begränsat** som möjligt
- **Korta och koncisa svar**, gärna träigt och tjänstemannamässigt
- Skriv ett **nytt mejl var gång** du svarar, utan att kopiera texten du svarar på
- **Hänvisa till tidigare svar** vid återkommande fråga
- **Svara aldrig alla som fått mailet, bara avsändaren**
- Svara inte om du bara fått en kopia av mailet
- **Låt mail som väcker känslor vila till nästa dag** innan du svarar. Svara eventuellt i avvaktan att du tagit emot hens mejl och att du kommer att återkomma inom x dagar
- Vid infekterade frågor och missnöje: **låt alltid en chef eller en klok kollega titta på ditt utkast/svar** innan du skickar det

100

Rättshaveristiskt beteende och sociala medier

- Skriv inget på **andras** sidor, särskilt inte för att bemöta missnöje och anklagelser där
- På **er egen sida**:
 - Låt dig inte provoceras
 - Svara sakligt och lågaffektivt
 - Ta inte bort allmänt negativa och kritiska inlägg
 - Men ta bort inlägg som är kränkande på individnivå, hatiska och/eller rymmer hot

101

Rättshaveristiskt beteende och sociala medier

- På **er egen sida**, forts:
 - Besvara negativa kommentarer snabbt
 - Svara kortfattat, vänligt och tydligt på den egentliga frågan/kommentaren
 - Undvik humor
 - Bemöt osaklig kritik med fakta, undvik att låta överlägsen
 - Tacka för synpunkten vid relevant kritik, och meddela hur ni kommer att åtgärda det
 - **Kommentera aldrig enskilda individärenden**

102

Rättshaveristiskt beteende och sociala medier

- På er egen sida, forts:
 - Hänvisa missnöjda skribenter att nämna/överklaga och ange var de kan göra det
 - Vid återkommande upprörd kritik - uppmana personen att ta kontakt med organisationen

103

Hjälp klienten förstå juridiken

- Rättshaverister inser ofta inte hur komplicerad lagstiftningen är och har svårt att se situationen i ett större sammanhang
- Serviceskyldigheten är långtgående men inte obegränsad

104

Avbryt havererade samtal

- Man har **rätt att avbryta ett samtal** om klienten är arg, oförsämd eller för en diskussion som inte leder vidare och tonen blir otrevlig
- Tala då om att du kommer **återkomma** med ny tid
- **Dokumentera objektivt** vad i samtalet som föranledde avbrytandet
- Dokumentera även vilken **information** du själv gett i samband med avslutet av samtalet

105

Ni väljer företrädare, mötesplats och mötesform

- Klienten kan inte bestämma vem som ska företräda myndigheten i ärendet
- Hen har naturligtvis rätt att framställa önskemål om vem hen vill träffa, men det är myndigheten som avgör
- Olämpligt ombud kan avvisas

106

Ljudupptagning och filmning

- Ett väntrum på en socialförvaltning är inte en allmän plats och det är **upp till förvaltningen att bestämma regler** för hur inspelningar får göras i deras lokaler
- **Filmning av enskilt samtal kan alltid nekas**
- **Ljudupptagning vid enskilt samtal är tillåtet**, men kan nekas "om den yrkesutövande personen har fog för tanken att inspelningen kan komma att användas på ett provokativt eller förlöjligande sätt"
- Myndighetspersonen har **rätt att själv dokumentera samtalet** med egen ljudupptagning

107

Ljudupptagning och filmning

"Gällande inspelning av samtal mellan en klient och hans handläggare åligger ingen medborgerlig rätt att göra en sådan upptagning, men det finns samtidigt inte rättslig grund för att utfärda ett förbud mot det. **Tjänstemän bör därför som regel acceptera** att en ljudupptagning görs, såvida inte 1) samtalet ska avhandla sekretesskänsliga uppgifter om en annan person som inte är närvarande i rummet eller 2) om tjänstemannen har fog för att anta att materialet kan komma att användas på ett provokativt eller för tjänstemannen förlöjligande sätt.

Ljudupptagningar som kompletterar en klients egna anteckningar bör alltså som regel godkännas. Det omvända gäller vid filmning och bildframställning av samtalet. Även om klienten har synnerliga skäl att filma samtalet ska tjänstemannens integritet beaktas och **tjänstemannen har därför alltid rätt att säga nej till förfrågan om att filma samtalet.** (JO. Diarienummer 1418-2007, beslutsdatum 2008-06-30, JO.) [min festlning]

Från Carlander och Wedeen, Rättshaveristiskt beteende, 2018, sid 201

108

Om du blir anmäld

- Försök inte få den andre att avstå från att anmäla
- "Vad bra att du anmäler, då får ju både du och jag veta vad som är rätt"
- En anmälan är inte liktydigt med att du gjort fel
- Ta hjälp av arbetsgivare, fackförbund och eventuellt oberoende jurist

109

Hur bemöter man hot och kränkningar?

- Ta alltid hot **på allvar**
- **Polisanmäl** förföljelse, hot och förtal
- Ta en **skärmdump** på kränkande och hotfulla formuleringar på internet och sociala media
- Var **tydlig och konsekvent, håll fast vid rutinerna**, lär personen hur denna del av världen fungerar
- Försök **aldrig ge igen** eller hämnas

110

Ta hot på allvar

- **Polisanmäl** alla hot och andra olagligheter
- Rättshaverister har en förhöjd risk att bli våldsamma
- www.hotpajobbet.se (Brottsförebyggande rådet och Partsrådet)
- Den anmälda underrättas inte om anmälan förrän åklagaren beslutar att inleda en förundersökning
- Uppmana vid **självordshot** den andre att söka akut vård, men låt det inte påverka handläggningen

111

Råd för att minska risken för våld

- **Sitt inte ensam** med potentiellt våldsam person
- **Ange ramar** för samtalet i inledningen
- **Håll fast vid rutinerna**
- **Visa inte negativa eller starka känslor** oavsett vad som sker
- **Lyssna** i stället för att argumentera eller protestera
- **Sätt ord på det som sker**, t ex vid verbala hot
- **Förklara** att hot och våld inte accepteras och alltid polisanmäls
- **Anteckna sakligt** hot och kränkningar i journalen

112