

Rättshaveristiskt beteende, en sammanfattning

Vad menas med rättshaverism?

- Skilj på adekvat reaktion på missförhållanden (inte rättshaveristiskt), rättshaveristiskt beteende och rättshaveristisk person.
- *"Det innebär problem för personen och omgivningen när åltandet kring denna orättvisa uppgår i en besatthet och fixering vid att få rätt" (Andreas Svensson).*

Vilken är bakgrunden?

- 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.

Hur börjar det?

- Individualistiskt samhälle - rättighetsperspektiv, entitlement, alla har rätt till allt och rätt att överklaga vid motgångar.
- Ofta underliggande psykisk ohälsa och personlighetsproblematik.
- Upplevd motgång/kränkning aktiverar beteendet.
- Ofta börjar det med att någon råkar beröra en öm punkt, varpå personen känner sig kränkt, nedvärderad eller förfördelad.
- Hen kan sedan inte få stopp på känslorna, blir alltmer upprörd och kräver alltmer intensivt upprättelse.

Riskfaktorer för att utveckla rättshaverism

- Personlighetsdrag: misstänksam/paranoid, narcissistisk, lättkränkt, tvångsmässig, antisocial.
- Persekutoriska vanföreställningar eller andra psykotiska symtom, fulminant vanföreställningssyndrom.
- Autistiska drag.
- Fastlåst krisreaktion.
- Oro och ångest.

Vem drabbas?

- Ofta god men smalspårig intelligens.
- Ofta god förmåga att uttrycka sig.
- Rättvisepatos.

- I botten låg självkänsla och känsla av maktlöshet som föder agg och bitterhet. Kverulansen kan ses som ett försvar mot dessa känslor.
- Har svårt att mentalisera.
- Narcissistiska, antisociala, autistiska, paranoida och tvångsmässiga drag är vanligt.

Hur tar det sig uttryck?

- Krävande och missnöjd.
- Övertygad om att den egna bilden är den sanna.
- Övertygad om att hen är utsatt, förföljd och otillbörligt behandlad.
- Orimligt klagande i speciell situation eller sammanhang.
- Hotfull, nedsättande och kritisk hållning.
- Återkommande anklagelser.
- Anmäler allt och alla.
- Begär ut alla handlingar hen kan hitta.
- Ständiga brev och telefonsamtal, inspelade samtal, anmälningar och överklaganden.
- Tappar efterhand alltmer perspektiv och rimliga proportioner.
- Identifikation kring upplevd förlust och att vara offer för orättvisa.
- 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, omständlig, ritualistisk och återkommande berättelse.
- Missförstår lagtext och tar juridiska texter ur sitt sammanhang.
- Fokuserar numera ofta på en enskild person i organisationen.

Hur utvecklas det på sikt?

- Obeveklig kamp för "rättvisa" oavsett kostnad.
- Ägnar sin tid och sitt liv åt kampen, försummar det övriga livet.
- 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.
- 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.
- Stort lidande för både rättshaveristen och de som blir föremål för missnöjet.
- Stora påfrestningar för anhöriga och vänner, lojalitetskonflikter.

Hur kan man förstå beteendet?

- Egen verklighetsuppfattning.
- Rigid och oflexibel i sitt sätt att tänka.
- Drivs av patos och stark inre övertygelse, ger sig aldrig.
- Känsla av utsatthet och hot.
- Känner sig ensam, sviken, mindervärdig och kränkt.

- Söker upprättelse, kämpar för sin heder.
- Kan inte processa motgångar mentalt, tar till kamp mot yttre fiender istället.
- Ond cirkel av motgångar, fruktlös kamp och vanmakt.
- Asymmetri - uppfattar andra som kränkande, men ser inte hur hen själv kränker andra i ord och handling.
- Kämpar även för andras rätt att slippa det hen själv anser sig utsatt för, vilket ger hens kamp en högre mening.
- Kan utgöra personens enda livsinnehåll och livsmening.

Kan man hjälpa den drabbade?

- Den basala misstron kommer att gälla även läkaren, vården och behandlaren.
- Behandlingsmotivation saknas nästan alltid.
- Ofta stark identifikation med saken och kampen.
- Riskerar förlora sin livsmening och även inse att hen slösat bort sin tid på en meningslös syssla om hen ger upp sina föreställningar.

Hur kan tillståndet behandlas?

- Målsättning med insatsen är att minska beteendet (ibland att inte förvärra den ytterligare), minska lidandet, hjälpa och skydda de utsatta samt undvika att själv påverkas för mycket.
- Det finns ingen effektiv behandling mot själva rättshaverismen.
- MI (motivational interviewing) kan prövas vid någon grad av hjälpsökande.
- Sekundära problem, t ex depression och ångest, kan ibland behandlas.

Förebygg utvecklingen

- Bemöt *alla* du möter i tjänsten utifrån att du inte kan veta vem som skulle kunna utveckla ett rättshaveristiskt beteende.
- Skapa inte orealistiska förväntningar.
- Var tydlig, förmedla korrekta kartor, förklara världen.
- Ge rättshaveristiska beteendetendenser så litet inflytande som möjligt.
- Konsistent bemötande över tid - trygg, stabil, gränssättande men också empatiskt.

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.

Hur bör man bemöta rättshaveristiskt beteende?

- Förstå att den drabbade är sjuk och att hen lider.
- Var litet smart, det behövs en "vuxen i rummet".
- Trappa inte upp.
- Låt ditt handlande vägledas av regler och sunda principer.
- Utgå från hur du skulle göra med en "vanlig" klient.
- Håll en fast linje, gå inte med på orimliga krav.
- Ge "rätt" service, varken mer eller mindre.
- Håll en god samtalston och agera korrekt oavsett hur otrevligt den andre betar sig.
- Var varm och empatisk men samtidigt tydlig, bestämd och konsekvent.
- Erbjud information och förklaring i stället för att försvara dig.
- Besvara alla frågor - även de besynnerliga, insinuanta och klenrogna - så sakligt du kan.
- Var kortfattad men inte helt tyst.
- Undvik onödigt småprat och spekulerande.
- Försök formulera ditt svar så att det hjälper den andre att mentalisera bättre.
- Undvik match med den andre – ge hen utan affekt vad hen har rätt till (men inte mer).
- Lyft när lämpligt svaret till en generell nivå, svara på "systemnivå": "Här gör vi aldrig skillnad mellan personer, och vi följer alltid regelverk och lagstiftning". "Vi har tydliga rutiner för hur vi handlägger denna sorts ärenden i vår verksamhet".
- Försök få till stånd en smula känslomässig kontakt. "Du har kämpat så länge och skrivit hundratal mejl, blir du aldrig trött? Det måste vara jättejobbigt att kämpa så hårt som du gör."
- Ställ öppna frågor som leder till att den andre reflekterar: "Hur tänker du nu?" "Hjälp mig förstå hur du tänker här."
- Validera:
 - "Klart du blir upprörd när du inte får det du tycker att du har rätt till, det är så vi är funtade."
 - Återge 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..."
- Identifiera och försök reducera den andres stress, så ökar förmågan att mentalisera och att hitta mer konstruktiva förhållningssätt.
- 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.
- Hjälp den andre få sista ordet när du avslutar samtalet.
- Visa inte oro inför legala hot.
- Försök inte hindra personen från att anmäla, skriva insändare och gå ut i sociala medier.

Hur skyddar jag mig själv från att påverkas eller råka illa ut?

- Kunskap om rättshaveristiskt beteende.
- Identifiera riskpersoner tidigt.
- Inse när du har att göra med ett rättshaveristiskt beteende.
- Gå inte igång, ta inget personligt – du företräder en myndighet.
- Lågaffektivt bemötande.
- Tydliggör gränserna.
- Ta reda på och följ befintliga rutiner.
- Lova inte mer än du kan hålla.
- Svara på det som efterfrågas men inte mer. Säg hellre för litet än för mycket, be att få återkomma.

- Utgå från att ert samtal spelas in.
- Kommentera aldrig enskilda individärenden i media eller med andra än din chef.
- 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
- Sänk ambitionerna när dina ansträngningar inte godtas
- Du är inte skyldig att få en andre att acceptera din förklaring, bara att ge ett respektfullt svar
- Jobba/kämpa aldrig ensam.
- Slarva inte med dokumentationen
 - Skriv för Expressen och Uppdrag granskning
 - Sakligt, objektiva och omsorgsfullt
 - Dokumentera fakta, inte åsikter och omdömen
 - 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
 - Hjälpt i dina anteckningar klienten att mentalisera
- Hantera alla hot omgående.
- 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
 - Dokumentera objektiva vad i samtalet som föranledde avbrytandet
 - Dokumentera även vilken information du gett i samband med avslutet av samtalet
- 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

Vad kan organisationen göra?

- Ha ett policydokument att luta er mot.
- Identifiera rättshaveristen tidigt.
- Gör en handlingsplan för den aktuella personen.
- Utse en rutinerad handläggare.
- Bygg in en tröghet i bemötandet och bromsa upp beteendet.
- Byt handläggare vid långdragen/komplicerad kontakt, hot och tecken på att hen gör handläggaren snarare än myndigheten ansvarig.
- Se till att rättshaveristen inte lyckas liera sig med missnöjd personal på enheten.

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 trågt 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.

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.
- Uppmana vid självmordshot den andre att söka akut vård, men låt det inte påverka handläggningen.

Råd för att minska risken för våld

- Sitt inte ensam med potentiellt våldsamt 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.

Rekommenderad läsning

Möta människor med rättshaveristiskt beteende. Handbok för yrkesverksamma (Jakob Carlander och Andreas Wedeen)