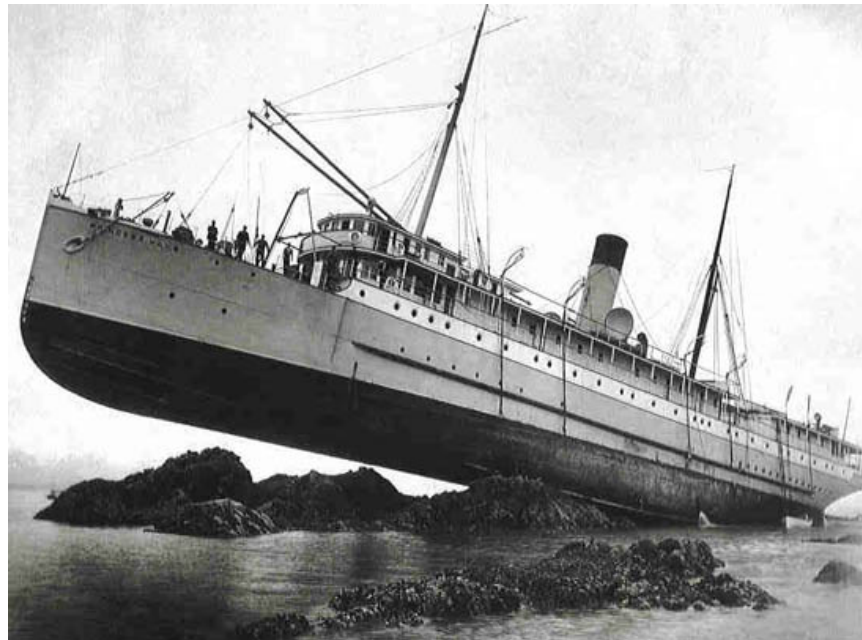


MÖTA MÄNNISKOR MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

Andreas Svensson, leg psykolog

kagsvensson@gmail.com



BOK HÖSTEN 2015

(UPPDATERAD VERSION VÅREN 2017)



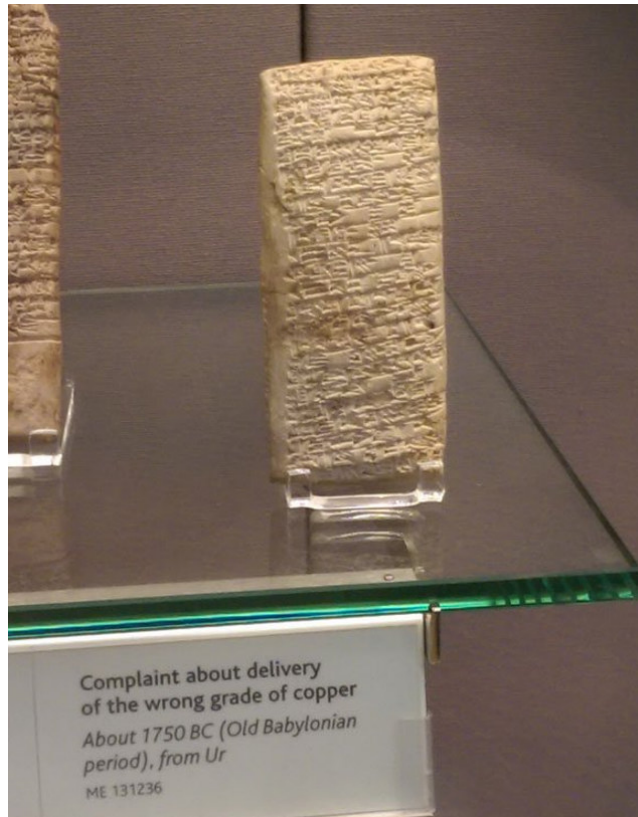
BLANDA INTE IHOP:

Rättshaverism – en person som ägnar den största delen av sin tid för detta beteende.

Människor med rättshaveristiskt beteende i en speciell situation eller i ett särskilt sammanhang.

Människor som adekvat reagerar på något som inte fungerar inom ex vård, omsorg och skola utan att få gehör för sin kritik.

INGET NYTT BETEENDE



FEM ENKLA STEG I PROCESSEN



EN STUDIE FRÅN AUSTRALIEN

....visar på att 1 % av de som kom i kontakt med den kommunala förvaltningen och annan myndighet uppvisade ett rättshaveristiskt beteende.

Men att dessa tog 30 % av arbetets resurser i anspråk.

KAN INTE HANTERA SITUATIONER MED MENTALA PROCESSER

.... utan söker istället lösa dem med
juridiska förlopp

MENTALISERA

Göra egna och andras handlingar begripliga utifrån bakomliggande mentala avsikter, som önskningar, känslor och föreställningar (*om personalen har en annan mening är det inte för att vara elaka*)

Det som finns i sinnet, finns i sinnet (och inte hos den andre)

Förstå sig själv och andra i termer av mentala tillstånd och mentala processer (Vill jag ha ett samtal med mitt barns kontaktperson en fredag eftermiddag då det är många vikarier förstår jag det får vänta till nästa vecka. Och om jag skriker upprört inser jag att människor i min omgivning blir rädda)

TÄNK OM RÄTTSHAVERISTEN HAR RÄTT?

Vad är rätt? Detaljer – Helhet

Förvaltningsrätten, Kammarrätten, JO, JK. Inte självklart vad som är rätt och fel.

Arbetsmiljöverket säger en sak, JO hävdar en annan.

Inte bara ett beteende mot myndigheter, finns även i privatlivet.

DET KAN LÄTT BLI FEL I BEMÖTANDET

En handläggare för boendeanpassning får ett intyg från en primärvårdsläkare, som senare leder till en långvarig tvist:

"Patienten är i behov av annan lägenhet för sitt psykiska välbefinnande. Lägenheten bör absolut ha havsutsikt..."

VANLIGT FÖRLOPP



KRITERIER PÅ ETT RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

Lång och omständlig berättelse, som ofta följer ett bestämt ritual och ska delas av så många som möjligt. Återkommande långa telefonsamtal. Vill ha sista ordet.

Vägrar att låta sig överbevisas av fakta och rättsliga beslut.

Ställer krav som ofta inte är förenliga med regler, lagstiftning, vetenskap, beprövad erfarenhet eller evidens. Kräver att få instruera eller utbilda personal

Begär ut alla tänkbara handlingar, ofta för att avslöja, ibland som bestraffning. Ställer många och detaljerade frågor på materialet.

Spelar in samtal – gör bildupptagningar – samlar på dokumentation

Skickar brev, mejl och sms i stor mängd till handläggare, enhetschefer och andra myndighetspersoner; ofta med liktydligt innehåll och med kopior till alla tänkbara adressater.

Skriver på ett speciellt sätt: **VERSALER, ????** !!!!! **Färgad text**

Hög benägenhet att anmäla, lämna klagomål och överklaga till många instanser och myndigheter, vilka åtföljs av ständiga kompletteringar. "Egna domstolar".

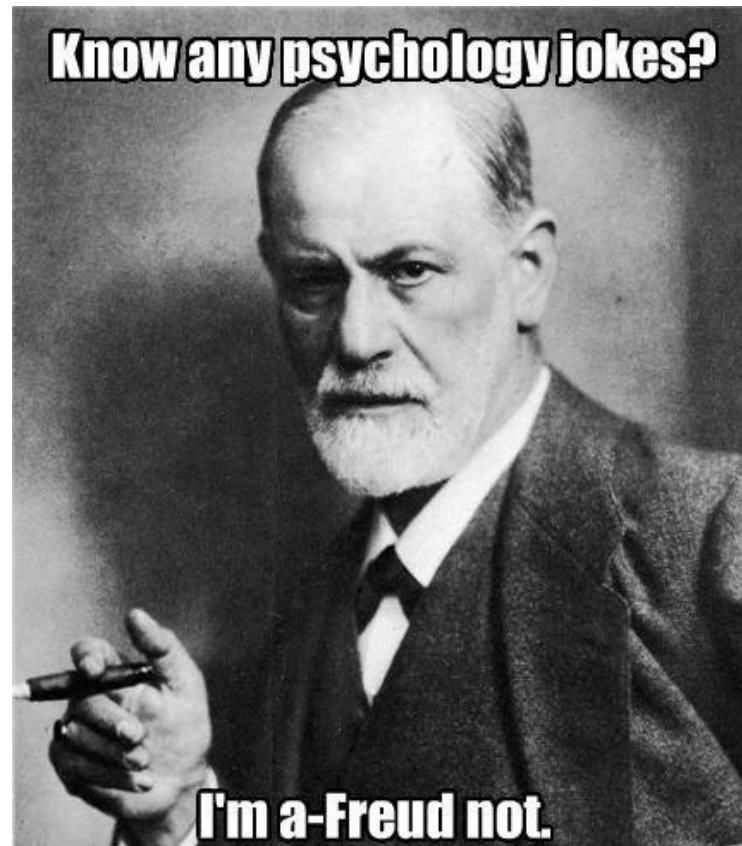
Vill gärna agera ombud för andra och föra deras talan med den egna erfarenheten som grund.

Gör bruk av metaforer och bilder som förstärker den egna upplevelsen på ett överdrivet och absurt sätt.

Kan bli nedsättande och ironisk. Ibland också kränkande, hotfull och våldsam, inte sällan utan att själv förstå det.

Utvecklar ofta ett personligt agg till enskilda personer inom verksamheten.

PSYKOLOGIN BAKOM RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE



RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE I ANDRA DIAGNOSER OCH TILLSTÅND.

Personlighetssyndrom

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning

Traumatiska krisreaktion som inte utvecklas, med känslomässigt undvikande som följd.

Post Traumatic Embitterment Disorder - PTED

Process av ältande och grubblande vid ångestsyndrom.

En kombination av dessa faktorer

Vanföreställningssyndrom

Tre dimensioner

- Person
- Personlighet
- Personlighetssyndrom



Paranoid personlighetssyndrom

- Paranoid personlighetssyndrom innebär att personen är ovanligt misstänksam mot andra människor. Misstankarna kan handla om att andra människor luras, utnyttjar eller skadar honom eller henne. Personen är ofta upptagen med orättvisa tvivel om andras lojalitet eller trovärdighet. Detta gör att personen får svårt att lita på andra och våga anförtro sig åt andra. Elaka eller hotande meningar kan läsas in i kommentarer och handlingar. Personen kan även ha grundlösa misstankar mot sin partner.

Narcissistisk personlighetssyndrom

- Narcissistisk personlighetsstörning innebär ett stort självhävdelsebehov, en överdriven grandios självbild, och en brist på medkänsla inför andra människor. Personen tror sig ofta ha stora talanger och odlar fantasier om stor framgång, makt, skönhet, och status. Personen förväntar sig beundran från andra och kan uppvisa arrogans mot andra människor. Han eller hon vill få speciella förmåner och utnyttjar ofta andra för sina egna behov.

AUTISM OCH RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

”Rättshaveri är påfallande vanligt inom aspergergruppen, vilket kan förklaras av en personlighet präglad av bristande sunt förnuft, pedantiskt regeltänkande, uttalad envishet och verbal begåvning. Inte sällan vinner de processerna” (Bejerot 3223:2004).

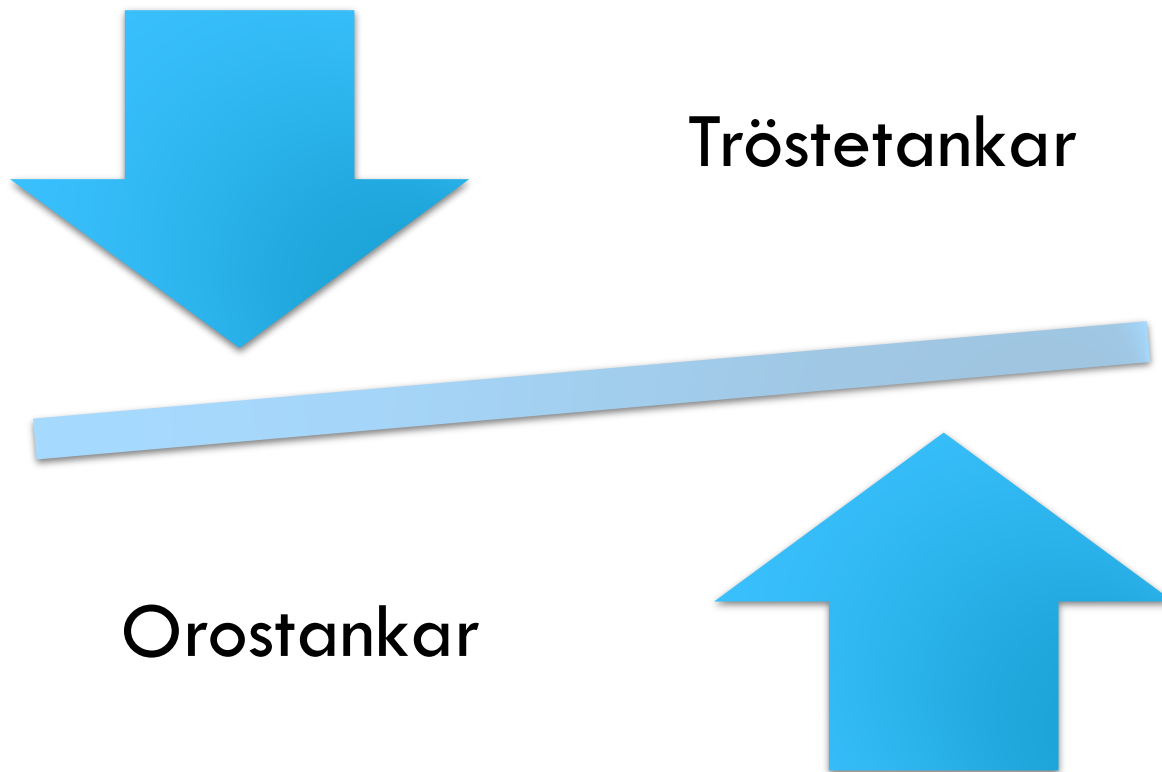
RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE SOM EN FASTLÅST SORGREAKTION

En man som förlorat sin 20-årige son i en trafikolycka lägger skulden på skyltning vid vägen. Han kräver förändringar och har överklagat avvisande beslut till JO och JK och till slut även Europadomstolen. I en tidningsartikel pekar han ut tjänstepersoner vid Trafikkontoret som ansvariga för sonens död. Dagligen skickar han brev, sms och mejl till kontoret med liktydligt innehåll och kopior till många andra instanser och organisationer.

STARK ORO SOM GRUND FÖR RÄTTSHAVERISM



PROCESS VID ORO OCH ÄLTANDE

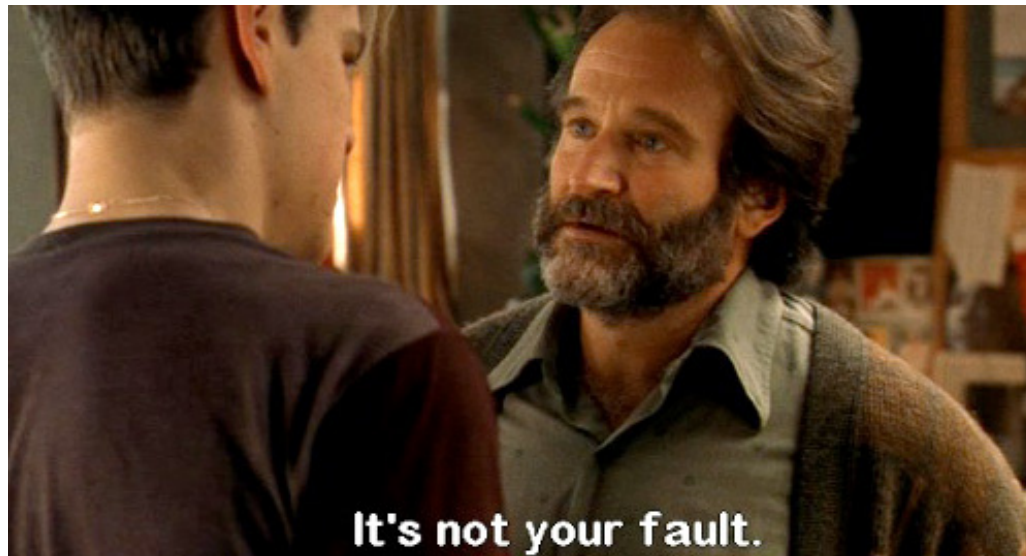


PERSPEKTIVTAGANDE

"Det är för bövelen den som
får möte som ska väja!"



MÅNGA ANLEDNINGAR BAKOM BETEENDET



Vad kan jag göra?

Samtalets verktygslåda



ETISK OCH PRAKTISK REGEL

Alltid

- validera
- mentalisera

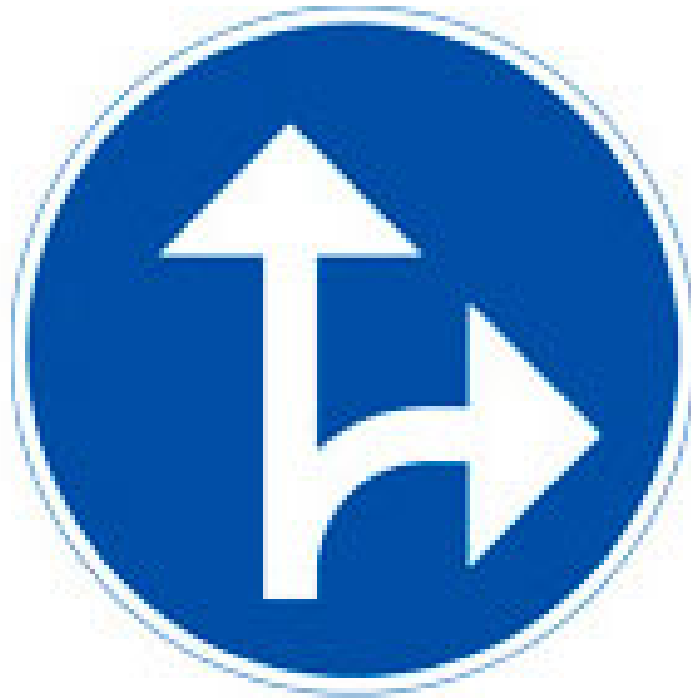
Ofta

- Söka och uppnå samförstånd
- Modifiera

Ibland

- Begränsa, släppa taget
- Avstå ambition till samförstånd

ALLMÄNNA RÅD



Argumentera inte Förstärker skillnader



Övertala?

- *"Det här kommer inte att göra ont".*
- Att övertala leder ofta till större misstänksamhet. Det är ju du som representerar makten
- Det är mer framgångsrikt att motivera och erbjuda information.



FÖRSÖK INTE SÄTTA DEN ANDRE PÅ PLATS



BÖRJA MED ATT UPPMÄRKSAMMA
KÄNSLORNA, GÅ SEDAN IN PÅ SAKFRÅGAN

*"Jag ser och hör hur upprörda ni är, får
jag förklara för er hur vi tänkt...."*

VALIDERA: VISA RESPEKT FÖR BÅDA PARTER

” Det är förståeligt att du har åsikter på hur vi ska tillgodose din mammas behov, eftersom du är van att tolka din mammas signaler.

Din mamma har dock visat förtroende för flera av sköterskorna här och vi lyssnar till det hon säger och önskar.”

VALIDERA - MENTALISERA

Jag förstår att detta är en situation som gjort dig mycket upprörd, för jag tänker att du normalt inte beter dig så här.

INVALIDERA:

Invalidera den andre

*Jag hör vad du säger
men...*

*Nu tycker jag du har en
tråkig attityd...*

Invalidera mig själv

***Tyvärr** kan jag inte.....*

*Det är inte jag som
gjort reglerna och
skrivit lagarna.....*

GENERALISERA - INKLUDERA



Det är många som inte
uppmärksammat att det står så

Det där är en fråga vi ofta får

Att säga så som du gör är
olagligt både för dig och för mig

Vi är angelägna att både du och
andra får en riktigt bedömning

=====

Ingen annan har klagat

HANDLINGSPLAN — KRISGRUPP — POLICYDOKUMENT

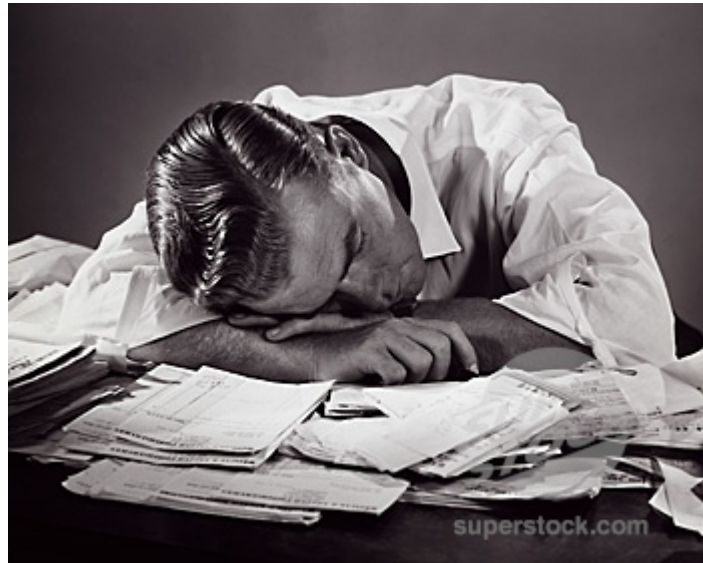


OCH VIKTIGAST AV ALLT

Dokumentation!

Klagomålshantering!

Dokumentera utan egna
känslomässiga och
tolkande kommentarer.



TVÅ ANVÄNDBARA METODER

Motiverande samtal – vid mer tillfälligt rättshaveristiskt beteende – ge syre åt reflekterandet

Lågaffektivt bemötande – vid utpräglad och långtgående beteende – strypa syre till beteendet

Svara tydligt på det som frågas efter med fokus på din uppgift.

Istället för att återupprepa svar och information; hänvisa till det som skrivits tidigare.
Svara alltid med ett nytt dokument.

Låt det gå lite tid innan du svarar, både på kort och lång sikt.

När den andre ”detaljpratar” med fotnötter, svara med rubriker.

Frångå aldrig rutiner – gör inga undantag – leta inte relation

Pröva byta kommunikationsform när dialogen blir komplicerad.

Var försiktig skapa nya mötesplatser där fler blir indragna – men ha koll på omgivningen.

Visa inte oro inför hot om anmälan – överklagan – inspelning

Hota och vädja inte i vankelmod – Våga fatta beslut!

Gå inte in i den andres känslolägen – Håll känslor utanför - Välj dina strider –
Svalkande likgiltighet.

Avbryt samtal då de blir kränkande eller hotfulla – sätt ny tid

Fastna inte i förklarande argumentation – 3 ggr varje tillfälle.

Byt handläggare vid långvarigt beteende.

POSITIV FÖRSTÄRKNING

VID ALLTFÖR AMBITIÖSA SVAR OCH LÅNGTGÅENDE UNDANTAG

”Regler frångås och chefer på hög nivå kopplas in – ärendet jag driver måste vara särskilt viktigt/jag är något stort på spåren”



TALA MED RUBRIKER

Vi har rutiner kring varje omsorgstagare/klient/kund

Vi gör ingen skillnad mellan olika personer

Självklart ger både lagen och vi dig rätt att överklaga

Vi har en utvecklingsplan som vi följer i arbetet

Våga fatta beslut

*”Även om
serviceskyldigheten är
långtgående så
innebär det dock inte
att den är
obegränsad”*



AVBRYT ISTÄLLET ETT SAMTAL SOM
SPÅRAT UR.



AVSLUTA SAMTAL

JO (3912-2007):

”Om en befattningshavare avslutar ett samtal med en person som är oförskämnd eller arg eller som för en diskussion som inte leder vidare behöver detta givetvis inte innebära att denne inte uppträder korrekt”.

OCH VAD GÖR MAN MED DEN ANDRES MÅNGA MEDDELANDEN?

Enligt 15 § förvaltningslagen ska uppgifter som en myndighet får på annat sätt än genom en handling och som kan ha betydelse för utgången i ett ärende antecknas av myndigheten. Denna bestämmelse är tillämplig när uppgifter kommer in per telefon eller sms. Sammantaget kan sägas att dokumentationsskyldigheten är begränsad till uppgifter som kan ha betydelse för utgången i ett ärende. Alla uppgifter behöver alltså inte dokumenteras utan det beror vad man får veta på olika vägar. I situationer som du beskriver kan det vara svårt att avgöra vad som måste tas omhand och dokumenteras. Jag har därför kontaktat JO (Carl Gustav Trygård) för att få veta om JO har prövat något liknande fall. Trygård kunde inte påminna sig något JO-beslut som handlar om just detta men hade erfarenheter av hur man handskas med sådana situationer i en del kommuner. Han förespråkade enkel handläggning och menade att man bör kunna spara inkommen e-post i en pärm eller mapp som hör till den enskildes personakt. Att besvara alla inkommande mejl skulle enligt JO föra för långt.

Enligt JO kan ett sätt vara att bjuda in den enskilde med jämna intervall för att tillsammans gå igenom mejlen. Så gör man tydligen på vissa håll.

ANDRA REDSKAP, MOTIVERANDE SAMTAL

Förhandla

Öppna frågor

Problematisering – säg det oväntade, ge andra perspektiv – men håll till ämnet jmf Ring P1.

Erbjud information istället för att försvara dig

Visa på diskrepans.

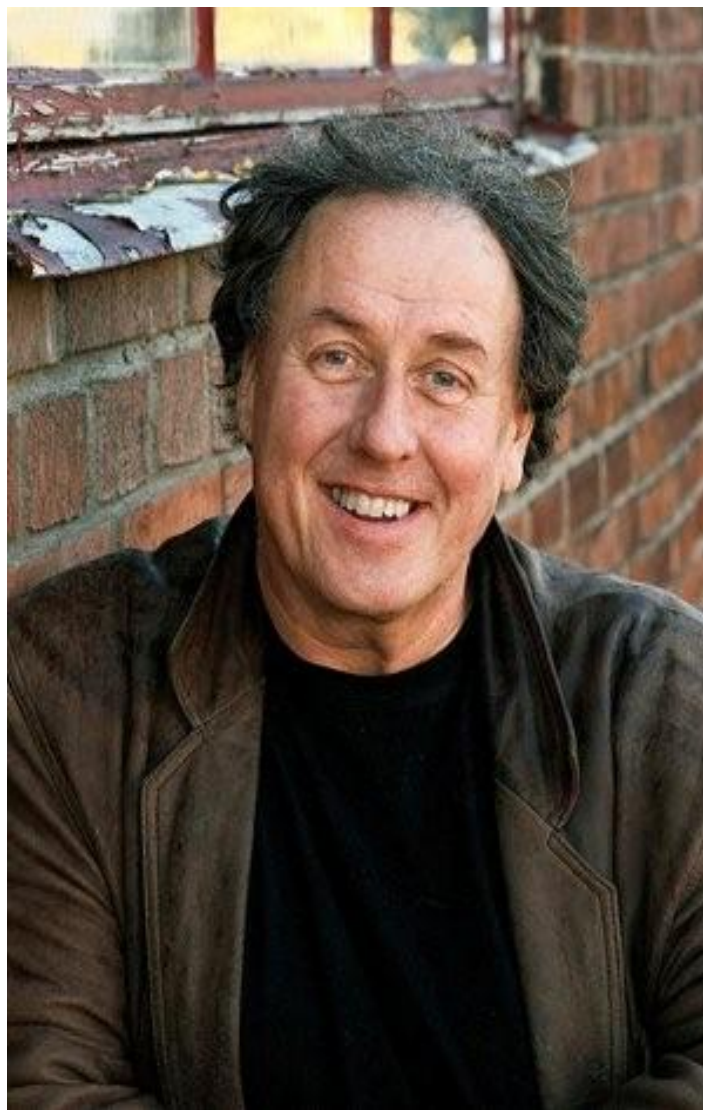
Jobba med sammanfattningar

Generalisera vid misstänksamhet, var relationell

ÖPPNA FRÅGOR ETT MENTALT SMÄLTANDE. EN MÖJLIGHET TILL KOGNITIV BEARBETNING



"Hur tänker du nu?"



PROBLEMATISERA



VALIDERA FÖRST. PROBLEMATISERA SEDAN.

Ni kräver att få montera kameror i förskolans lokaler så att ni kan följa verksamheten från era datorer på jobbet. Jag förstår ni är oroliga då ni vistas på en annan plats än era barn. Frånsett att Datainspektionen inte tillåter sådan övervakning och inte heller jag; vad skulle hända med era barns integritet och skydd från obehörigas insyn? Vill vi att våra barn ska vänja sig vid att alltid vara iakttagna?

VALIDERA – PROBLEMATISERA = VISA PÅ DISKREPANS

”Jag hör hur att du är upprörd och att du tycker din mamma får för lite omvårdnad hos oss. Du och jag har nu samtalat om detta fem gånger senaste månaden på din begäran. Det är fem timmar som jag och vi skulle kunnat ha lagt på omvårdnad för de boende, men som du fått del av istället”.

PROBLEMATISERA

ÄVEN VID MER DJUPGÅENDE RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

”Den här pärmen är fylld av de mejl och brev du skickat till oss den senaste månaden. Du har också ringt oss och andra myndigheter under tiden. Jag tänker på; hur orkar du lägga all den tid och allt arbete på ärendet? Du måste bli trött och utmattad av allt jobb. Det skulle jag ha blivit.”

VÅGA VARA RELATIONELL:

Jag förstår att du normalt inte betar dig så här.

Men påstår du att också jag är en av dem som vill föra dig bakom ljuset!

Det måste vara jobbigt för dig att alltid vara så på din vakt. Hur orkar du?



MEN ACCEPTERA ATT DET INTE FINNS EN EGENTLIG RELATION

”Det är bara du som förstår mig”

”Du ska tycka som jag och driva min sak”

ACCEPTANS

Vi kan inte välja bort personen med
rättshaveristiskt beteende:

*”Ge upp all tanke på nåd
Så kommer den till dig obemärkt”*

Gunnar Ekelöf

HOPP

