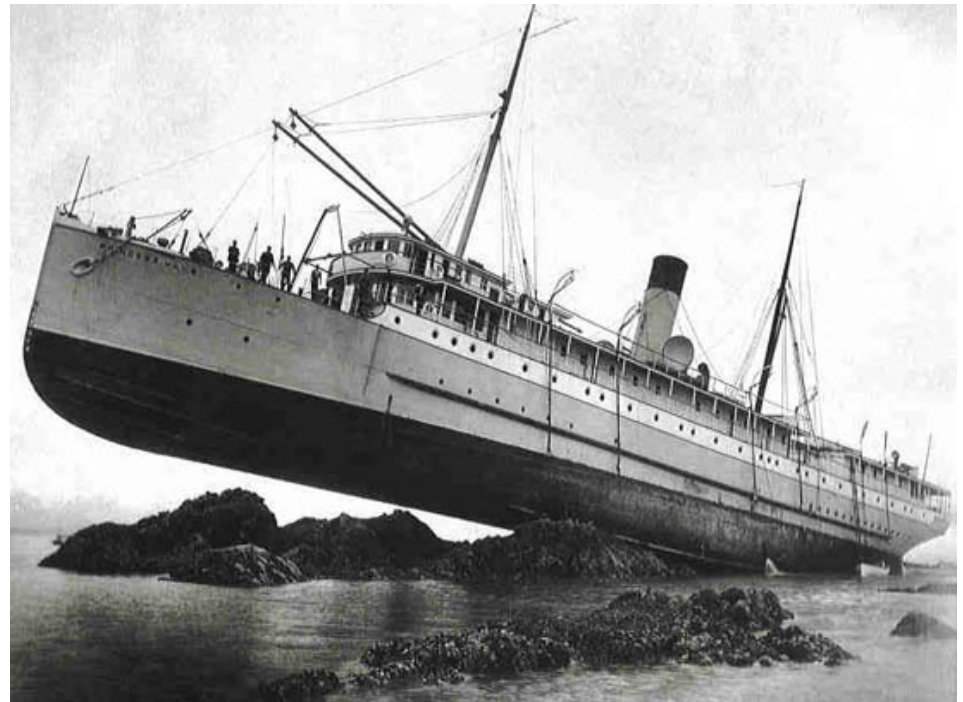


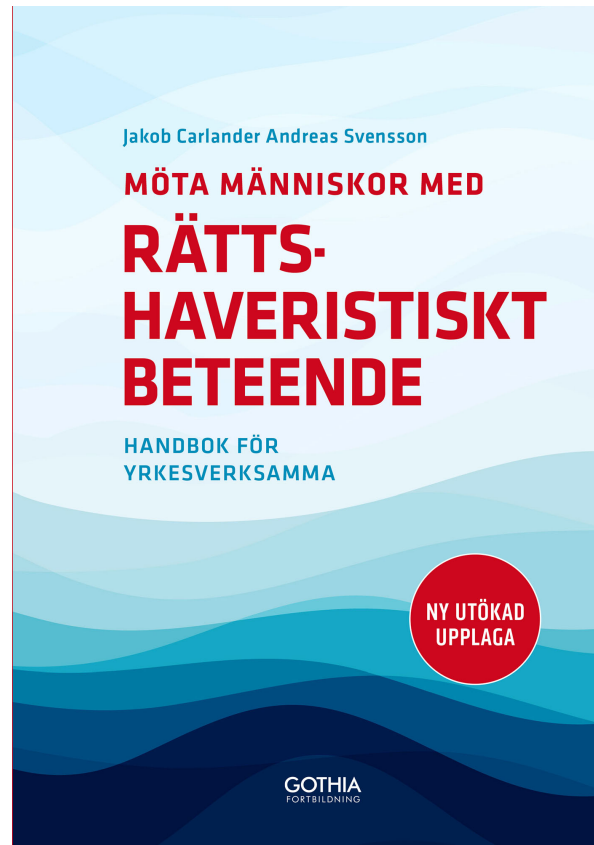
Möta människor med rättshaveristiskt beteende

- Jakob Carlander, leg psykoterapeut



Bok hösten 2015

(uppdaterad version våren 2017)



En kamp som aldrig tar slut

- *Mitt liv har blivit förstört. Jag är utan arbete och utfattig. Min fru har lämnat mig och barnen vill inte träffa mig.*
- *Men jag ger mig aldrig. Jag kräver min rättvisa. För trots allt kan inte mitt liv bli värre*





Rättshaverist

Rättshaveristiskt
beteende

Grundläggande rätt att
göra vår åsikt hörd och få
vår sak prövad

Inte en man med rättshaveristiskt beteende



Den lilla människans kamp mot den stora myndigheten

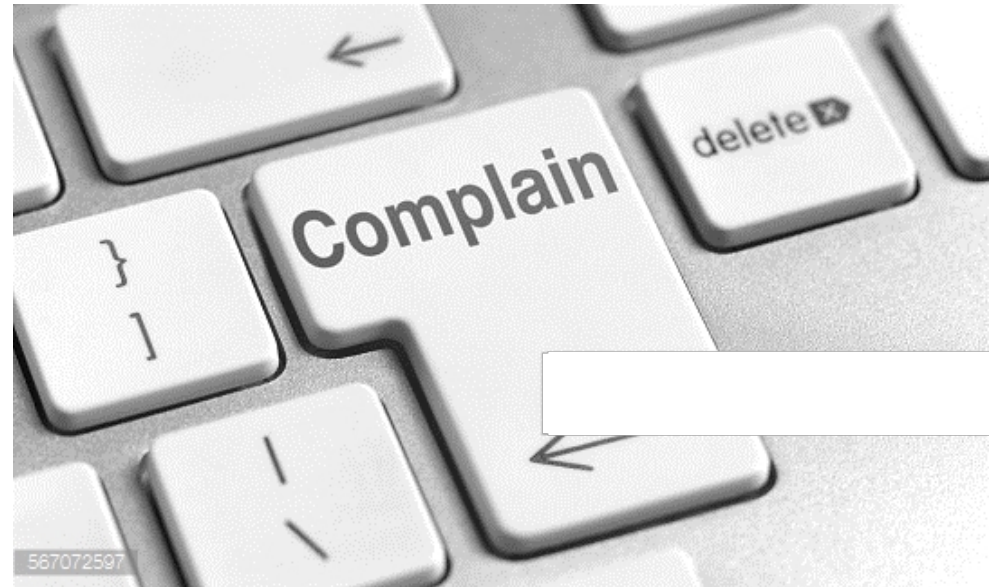
KLICKA HÄR



KLICKA HÄR

En studie från Australien

- ...visar på att 1 % av de som kom i kontakt med kommunala förvaltning och service eller annan myndighet uppvisade ett rättshaveristiskt beteende.
- Men att dessa tog 30 % av arbetets resurser i anspråk.



Medborgaren möter tre olika attityder

A



- Okänslig
- Överlägsen
- Utövar makt
- Anklagande

**Negativ effekt på
förtroendet**

B



- Strikt
- Seriös
- Regelstyrd
- Behandlar alla lika

**Negativ effekt på
förtroendet**

C

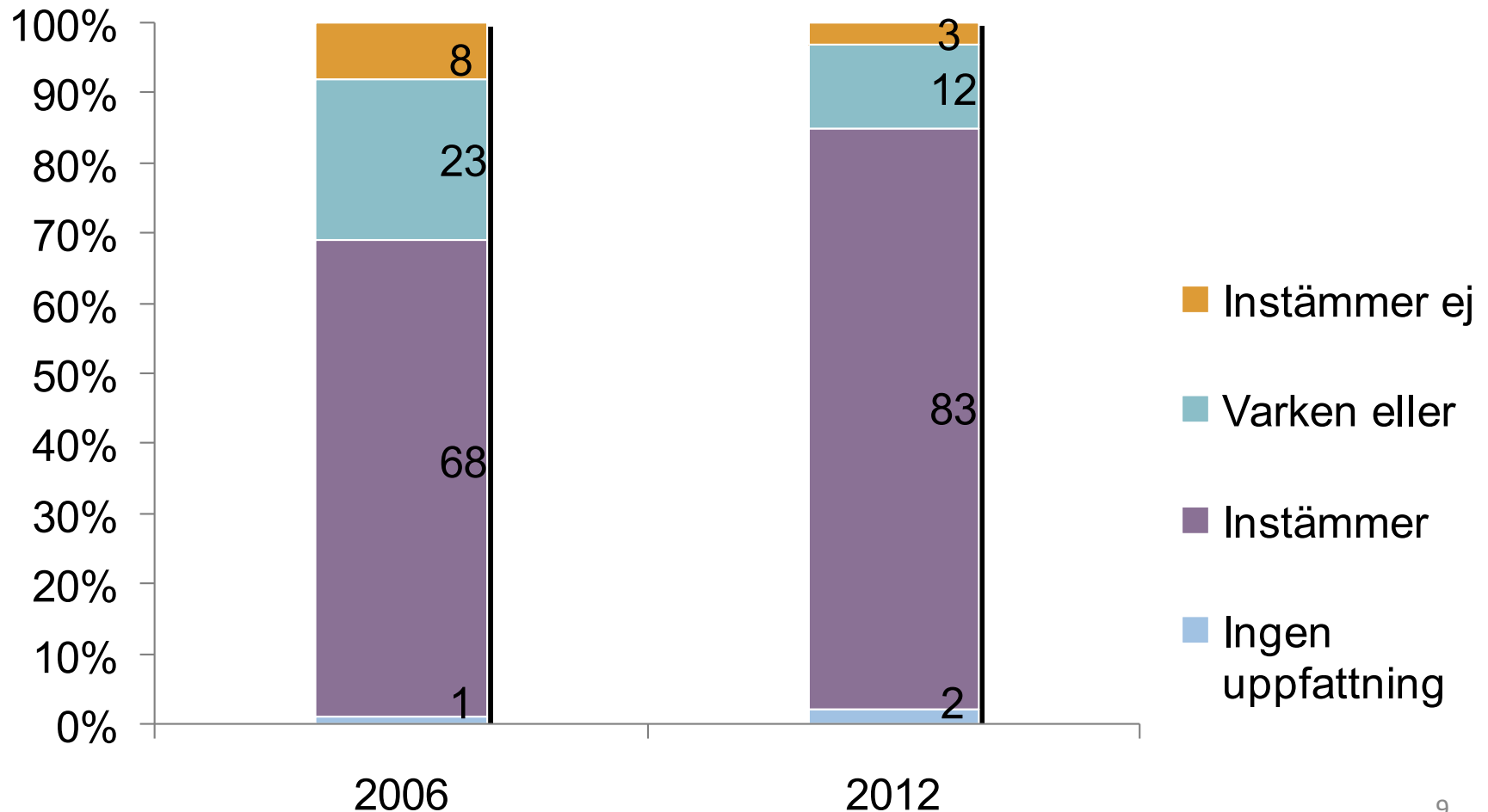


- Hjälpsam
- Empatisk
- Lyhörd
- Samarbetande

**Positiv effekt på
förtroendet**

Förtroendet

Jag har förtroende för Skatteverket



På andra språk och med andra begrepp

- **Justice Obsession Syndrome** (Christian Diesen)
- **Kohlhaas Syndrome** (Jozsef Gerevich och Gabor S. Ungvari)
- **Post Traumatic Embitterment Disorder, PTED** (Michael Linden)
- **MISP – Medborgare som inte sätter punkt** (Jonas Stier)
- **Querulous**
- **Rechthaberei**

Lättkränkt

(Cyklandeombud Stockholms län)



Grov gatsten
mosar matinköp

Kränk – en populär känsla

Dagens ris

● ... till dig på Lucullus postavdelning som oombedd klistrade ett frimärke snett på ett viktigt brev och dessutom gav ett nonchalant bemötande. Min hustru blev mycket sårad.

Hans

Rätthavare – Rätthaveri - Rättshaverist

- *”De vrånga nejsägarna, rättshaveristerna, är det inte de, som ställer till allt ont både i större och mindre sammanhang? Deras förkrympta själar har inte plats för någon generositet eller människokärlek.”*

- Astrid Lindgren 1947.

Ett begrepp på väg bli officiellt?



Olika grupper – nivåer?

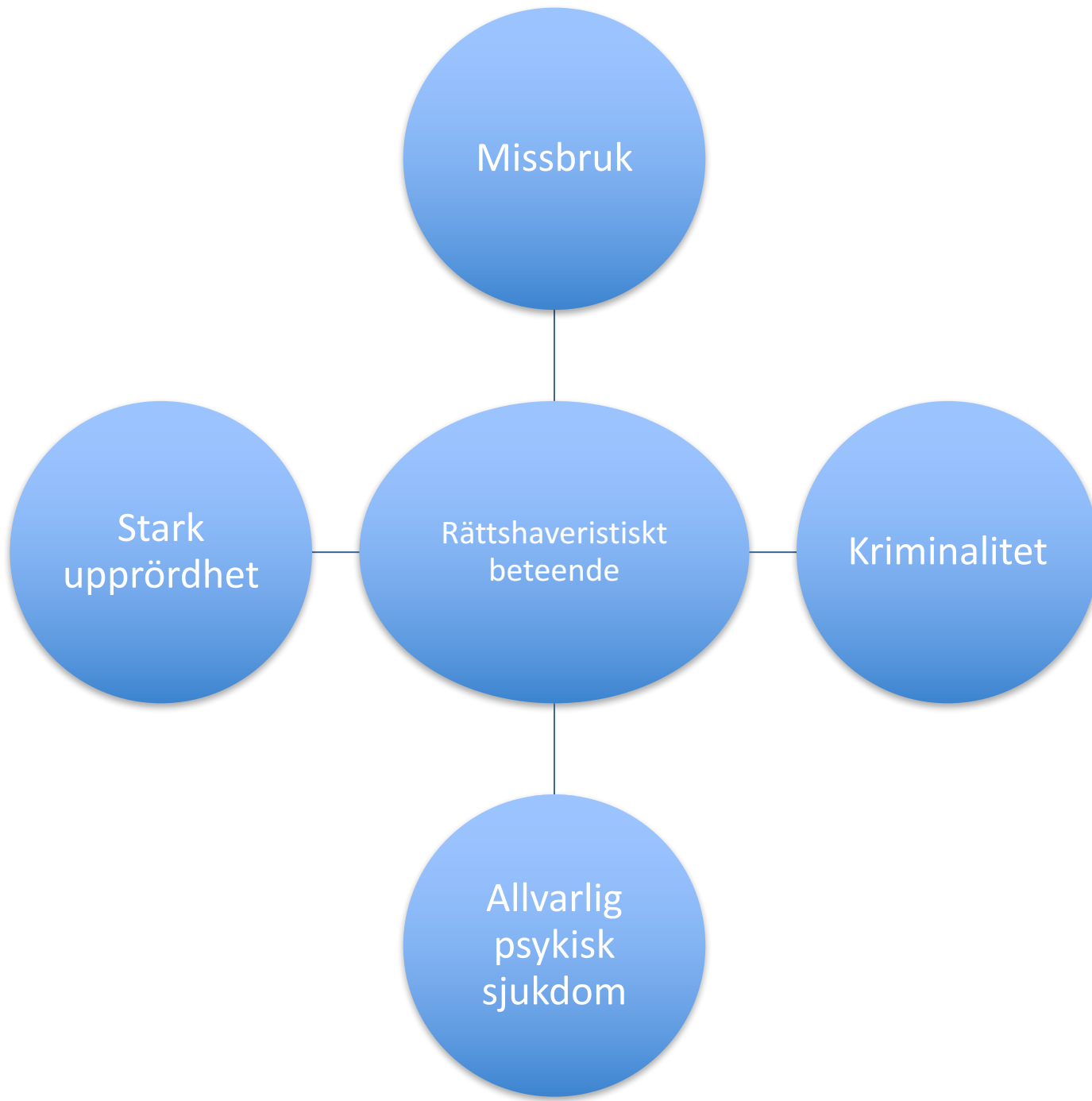
- De vanligaste påverkarna vid trakasserier är enligt utsatta tjänstemän inom de flesta organisationer personer i desperata situationer och personer med en trolig **psykisk störning**.
- Tjänstemän på Kustbevakningen, Tullverket och bland nämndemännen uppger i stället att **upprörda medborgare** är den vanligaste påverkaren vid trakasserier.
- På Ekobrottsmyndigheten, Åklagarmyndigheten och Justitiekanslern anger flest tjänstemän att **rättshaverister** ligger bakom trakasserierna.
- **Rättshaverister** beskrivs som krävande, hänsynslösa och omständliga. De tröttar ut tjänstemännen och gör dem osäkra genom upprepade trakasserier.

Umeå tingsrätt: Mål nr: B 2804-16

- Åklagaren har yrkat att NN ska dömas för ofredande enligt följande gärningsbeskrivning. NN har ofredat XX genom att skicka omkring 1 200 oönskade e-postmeddelanden till XX och därefter lämna åtta oönskade brev i hennes brevlåda. Det hände mellan den 26 januari 2015 och den 1 augusti 2016 i Umeå, Umeå kommun. NN begick gärningen med uppsåt.
- Lagrum: 4 kap 7 § brottsbalken
- NN har erkänt att hon skickat e-postmeddelanden och brev i den omfattning som åklagaren påstått men bestritt ansvar för ofredande eftersom hon inte insett att meddelandena och breven varit oönskade.

Otillåten påverkan

En sammanfattande term och inte en rubricering.
Våld mot tjänsteman, hot mot tjänsteman och
förgripelse mot tjänsteman är exempel på själva
brotten.



Juridisk ton

- Rättshaveristen har ibland en saklig, akademisk och lite ålderdomlig juridisk ton. En kombination av nedlåtande attityd, aggressiv påstridighet, ifrågasättande misstänksamhet och juridisk stramhet.
- *En son ringer gällande sin mors avgift och har synpunkter på den. Han är lugn i rösten. Ställer frågor och fortsätter även då han fått svar. Det blir aldrig något slut på frågandet. Till slut säger han att jag inte verkar vara rätt person på rätt plats. För mig känns det som att vara utsatt för ett förhör.*

Ett upprättsesyndrom som skapar en paradox

- Å ena sidan känner man sig kränkt av sin omvärld och samhället med dess olika institutioner.
- Å andra sidan är det till samma samhälle man vänder sig för att få upprättelse.

Kan inte hantera situationer med
mentala processer

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

Mentalisering

Se sig själv utifrån

Och förstå andra inifrån

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)

JO beslut 2016-06-01, dnr 678-2015

Även när den enskilde uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalsston. Krav på saklighet i 1 kap. 9 § RF.

Förlorad mentaliseringsförmåga

Pappan till en son med kognitiva och fysiska funktionsnedsättningar bor i Vilhelmina. Sonen bor i Ystad och har gott stöd av en grupp personliga assistenter.

En fin vårmorgon när utetermometern krupit över 15 grader, gör man en utflykt med sonen. En av assistenterna tar en bild av sonen när han skrattar och äter glass och skickar den som bild till pappan. Pappan ringer omedelbart upp assistenten och skäller ut henne för att sonen är alldeles för tunt klädd.

I Vilhelmina är det 3 grader kallt och snöar. Det är uppenbart han känner sig kränkt av assistenternas meddelande.

Kan inte hantera situationer med
mentala processer

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

Portade föräldrar JO-anmäler

- Ett föräldrapar i Malmö förbjuds att besöka sina barns skola, utom vid föräldramöten, utvecklingssamtal och andra i förväg bokade möten. Men föräldrarna ifrågasätter beslutet och vill att justitieombudsmannen (JO) ska ta ställning till om rektorer har rätt att porta föräldrar på det här viset.
- Bakgrunden till beslutet är att föräldrarna i september besökte skolan utan att berätta vilka de var, trots att personalen frågade dem. De blev ombedda att lämna, men gick ändå in i skolan. De ska också vid ett annat tillfälle ha besökt skolan och personalen ska då ha känt obehag, skriver sydsvenskan.se.

Högsta förvaltningsdomstolen

- ”Den som ytterst svarar för arbetsmiljön i en skola har enligt arbetsmiljölagen en skyldighet att vidta åtgärder för att se till att skolpersonal och elever har en god arbetsmiljö. Det kan då finnas behov av att gripa in exempelvis mot personer som annars bedömts ha rätt att vistas i skolan men som genom sin närvaro har visat sig ha en alltför negativ påverkan på arbetsmiljön”.

Beslutet i korthet: Rektorena beslutade vid två tillfällen att förbjuda två vårdnadshavare att besöka skolorna, med undantag för utvecklingssamtal och föräldramöten.

Enligt JO är det en uppgift för huvudmannen, genom den ansvariga nämnden, att fatta beslut i frågan om tillträdesförbud. Rätten att besluta om tillträdesförbud kan delegeras till rektor.

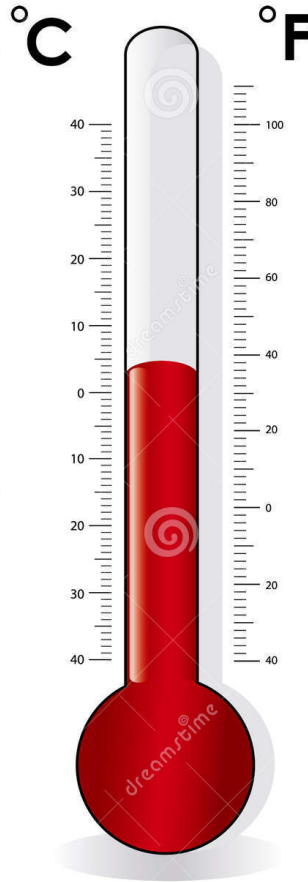
I det aktuella fallet hade nämnden delegerat till rektorena att fatta beslut i arbetsmiljöfrågor. Enligt JO innefattar inte en sådan delegation på ett tillräckligt tydligt sätt rätten att besluta om tillträdesförbud. Rektorena var därför inte behöriga att fatta besluten. Med hänsyn till att behörighetsfrågan kan ha uppfattats som svårbedömd av rektorena, och till att även huvudmannen var av uppfattningen att det var rektorenas uppgift att besluta i frågan, finns det dock inte tillräckliga skäl för att kritisera rektorena för att de fattade beslutet trots att de inte var behöriga.

Rektorena kan dock inte undgå kritik för att det första beslutet saknade tidsbegränsning.

En ensamstående mamma kämpar för sin dotters rätt till särskilt stöd i skolan. Hon är inte lätt att gå till mötes. Å ena sidan kräver hon särskilt stöd åt dottern. Å andra sidan motsätter hon sig den utredning som behövs för att ge stödet. Dottern har bytt skola ett flertal gånger. Mamman kommer i ständig konflikt med rektorer, elevassistenter, lärare och tjänstemän. Gör flera anmälningar till skolinspektionen

Rektor gör en orosanmälan till socialtjänsten. Det gör mamman än mer upprörd som ser anmälan som en hämnd mot henne själv.

Ett beteende i olika grad

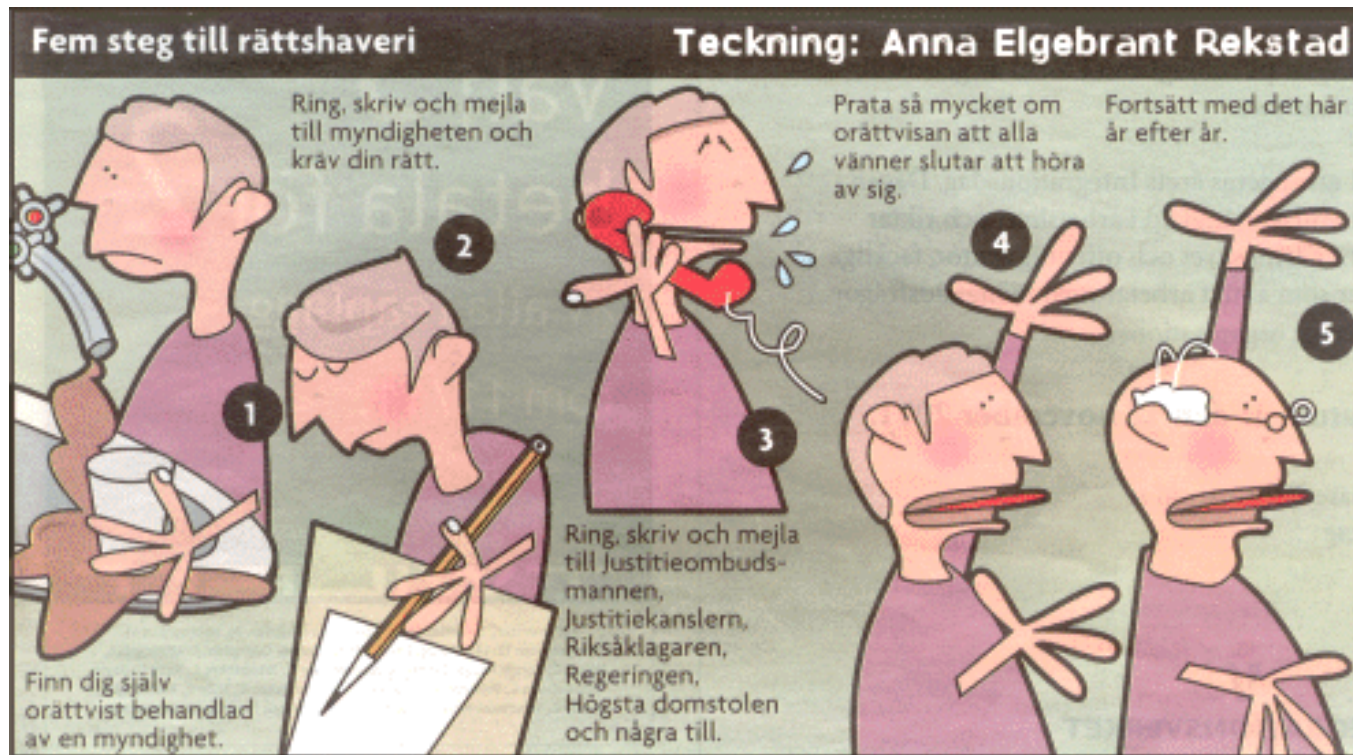


Download from
Dreamstime.com
This watermark comp image is for previewing purposes only.

1807086
Millientra | Dreamstime.com

- Svår
- Måttlig
- Lindrig
- Minimal

Fem enkla steg i processen



... till den parkeringsvakt
som lappade samtliga bilar för
oss som misstolkat skyltning-
en och parkerat på den skylt-
fria sidan av Eklyckegatan,
18/11 kl 09.52–10.09. Om alla
offentligt anställda vore lika
snabba och effektiva som du
skulle vi få ett drömsamhälle.

Sture

vic
att
lä

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.

Två miljöer

Offentlig rättshaverism



Privat rättshaverism



Grannfejden söker nya fall

Nu är det dags att hitta nya fall till Grannfejden igen.
Behöver du hjälp? Skicka in din ansökan idag.

Passiv rättshaverism





Datum 2014-03-27

Delgivning

Delgivning av komplettering av förundersökning med
Tullmålsjournalnummer: [redacted]

Undertecknad, som erhållit underrättelse om komplettering i utredningen jämlikt Rättegångsbalken 23 kapitel 18 §, förklarar härmed att jag:

- Intet har att erinra och önskar ingen ytterligare utredning
- Lämnar erinran enligt nedan
- Önskar ytterligare utredning företagit enligt nedan

Erinran: De va välla själva satan om inte man skulle bli fri. I själva dagar hang ang da kan inte ni annat att göra än väslas med mig finns INGET utrett eller

Ytterligare utredning beträffande: som till kommitté efter sista förhöret och som är avklarad så för fan lämna mig ifred håller inte ta med nänting sen länge men som ni håller på görar man väl snart istället
Blanketten återsändes senast: 140402

Adress:
Tullverket Sundsvall
Box 796
851 22 Sundsvall

STICK 7

Ort och Datum
2014 03 27

Underskrift
[redacted]

- Ett medelålders par bor i lägenhet. De är övertygade om att vedeldningen från grannar försämrar deras luft. Efter anmälan har miljöinspektör gjort mätningar som inte visar på någon större olägenhet. Paret återkommer med klagomål och menar att kommunen håller grannarna om ryggen. Man skriver insändare där man pekar ut en inspektör med namn. Såväl granne som kommun blir polisanmälda av paret. När utredningen läggs ned, vänder man sig till JK, nu allt mer övertygad om att samhället står i maskopi mot dem.

Rättshaveristiskt beteende på jobbet:



Felaktigt bemött från första början.

Men det ursprungliga dilemmat kan lika gärna handla om att sjukvård, omsorg, förvaltning, skola och socialtjänst varit för tillmötesgående, som att man varit för avvisande, felaktig, slarvig eller kränkande.

Först tillmötesgående:

- 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...”*

- **7 §** Intygsutfärdaren ska beakta att intyget kan få avgörande betydelse i offentliga och enskilda rättsförhållanden och noga se till att endast uttala sig om förhållanden som han eller hon har tillräcklig kännedom om. Det ska tydligt framgå vad som är intygsutfärdarens egna uttalanden och vilka uppgifter som härrör från intygspersonen, andra personer och myndigheter eller organisationer.
- Socialstyrelsens föreskrifter om utfärdande av intyg inom hälso- och sjukvården m.m.

Vanligt förlopp



JO 2008-11-28 Dnr 2795-2007

- En besökare i biblioteket kommer i konflikt med bibliotekarier efter samtal om en författare. Kräver att bibliotekarien ska avskedas, varefter beteendet ökar till förolämpningar, mängder av brev, hotfullhet och en sönderkrossad fönsterruta.
- Den besökande personen får besöksförbud på biblioteket.
- ”En myndighet ska självfallet inte meddela förbudsliknande förhållningsregler till enskilda som det inte finns rättslig grund för att upprätthålla. Det ger sken av att myndigheten har befogenheter som den saknar”.

Var går gränsen?

Vad skiljer en rättshaverist från en whistleblower?



Sorg och depression som jämförelse

I sorgen har världen runtomkring blivit fattig och tom.
I depressionen är det jaget självt som är fattigt och tomt.

Freud

Ett tidlöst dilemma och tillstånd

- *Jag är oskyldig!*
- *Men mitt liv är meningslöst,*
- *jag vill inte leva mer. Allt gör detsamma, därför säger jag:*
- *Oskyldiga och skyldiga, han förgör dem båda.*
- *När olyckan plötsligt dödar*
- *hånler han åt de oskyldigas undergång*
- *Världen är utlämnad åt en brottsling,*
- *han gör dess domare blinda.”*
- Job 9: 21-24



ICD 10

Kverulansparanoia:

”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 423:1983).

Manligt och kvinnligt rättshaveristiskt beteende.

- Det tycks som om män med ett rättshaveristiskt beteende i större utsträckning utvecklar sitt beteende i ärenden som rör ekonomi, teknik och lagliga rättigheter.
- Kvinnor med samma beteende agera mer i relationella frågor.

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.
- Klyver verksamhet/omvärld i goda och onda. De goda som en relief till andras ondska

- En dotter till en demenssjuk kvinna vistas dagligen hos sin mamma. Läkaren har haft ett s k ”brytpunktssamtal” med dottern där läkaren förklarat att mamman nu är i palliativ fas och att vården nu är symtomlindrande. Ändå kräver dottern dropp för mamman och aktiv behandling med penicillin, men vägrar att mamman får smärtlindring eftersom det kan försämra andning. Efter påstridighet gör man dottern till viljes, utan att hennes kritiska hållning avtar.
- Dottern gör anteckningar efter varje insats från personalen vilka hon granskar kritiskt. Vid några tillfällen ställer hon sig i vägen och söker handgripligen hindra vissa av personalen att komma in till mamman.

Begära ut handlingar - avslöja

- Vid en förskola har två föräldrar anklagat en pedagog för bristande kompetens. På kommunkontoret har de begärt ut pedagogens ansökningshandlingar vilka de nagelfar som en brottsutredning. I ett brev till rektor, med kopia till alla andra föräldrar, begär de sedan ett extra föräldramöte. Rektorn som har fullt förtroende för sin personal vägra ett sådant möte. Dagen efter blir rektorn anmäld till Skolinspektionen.

Begära ut handlingar – granskande frågor

- En verksamhetschef på ett äldreboende får dagligen mejl från en före detta anhörig. Omsorgstagaren själv har stilla avlidit för ett halvår sedan. Den anhörige anmälde boendet till Inspektionen för vård och omsorg för vållande till mammans död. Då utredningen inte bekräftade detta begärde hen själv ut samtliga journalhandlingar. Efter detta började mejlen komma med detaljerade, kritiska frågor och kränkande kommentarer. Verksamhetschefen som sökt sin tjänst i förhoppning att få utveckla äldreomsorgen känner sig jagad av breven och funderar på att säga upp sig.

En sjuksköterska berättar:

- Elsa avled för ett år sedan i lungcancer, hon var närmare 80 år och hade svår annan sjuklighet. Hennes son Oskar kontaktar oss för att han undrar över hur vi fattade beslut om att avbryta behandling. Oskar kräver journaluppgifter på "allt". Han kräver också kopior av alla bilder. Han anser att det också borde finnas "ljud- och bildfiler" som visar ronder och diskussioner under rond, och vill ha även detta.
- Oskar får allt som finns tillgängligt på vår klinik. Vi ser att han också har kontaktat röntgenkliniken, fysiologiska kliniken och alla kliniker där hans mor haft någon kontakt genom åren. Han har fått journalkopior och kopior på all bilddiagnostik och utlåtanden från även dessa kliniker.
- Oskar kontaktar nu flera chefer och medarbetare. Han kräver skriftligt svar på hur man har diskuterat frågan om avbrytande av behandling och övergång till palliativa åtgärder. Han vill veta hur hans mor deltog i detta beslut, som enligt journal togs när hans mor inte längre var tillgänglig för information pga medvetandegrumling och kognitiv påverkan.
- Totalt har Oskar en lista på mer än 20 frågor, och han vill i detalj ha svar på alla dessa frågor. Han accepterar bara skriftligt svar.

JO beslut 2014-07-10, dnr 180-2014

- Hantering av en person vars frågor och framställningar utgjorde ett arbetsmiljöproblem
- Muntliga eller skriftliga frågor, inbokade möten, omdirigering av e-post
- Alla skriver behöver inte besvaras
- Kan vara godtagbart ställa krav på sökanden i vissa fall – angelägenhetsgrad; tur och ordning

- Till en förlossningsavdelning på sjukhuset kommer ett par för att föda. Den blivande pappan har med sig filmkamera. Men inte för att föreviga det första barnets ankomst, utan för att dokumentera allt vad personalen gör. Om något går fel vill man kunna hitta den skyldiga och ha bevis i rätten.

Inspelade samtal på social medier



Instrumentell skam

- ***”Så antingen för vi en rumsren dialog nu och kommer fram till en lösning, eller så köper vi annonsutrymme och för dialogen och frågeställningarna via ”öppna brev” i media”.***
- ***”Jag ser gärna att vi kommer fram till en lösning på de problem som detta infekterande ärende har ställt till med. En lösning i samförstånd istället för JK och JO anmälningar”.***
- ***”Vi kommer under nästa vecka att gå ut med halvsides annonser i lokaltidningen och kräva ordförandes avgång och tjänstemännens avskedande”.***

Skam har alltid varit ett redskap för att få andra göra som man vill



Internet som domstol

- *Internet - Demokratins och rättvisans sista utpost.* Vårt rättssystem är under nedmontering för att skära kostnader och kapitalisterna jublar. Nu kan de få än längre försprång då poliser, åklagare och domstolar inte hänger med i svängarna.
- De liberala och ofta tandlösa lagarna i Sveriges **Rikes** Lag har blivit ett redskap för de **Rike** med kapital som lockar de mindre nogräknade advokaterna, vilka mer ser till den egna plånboken än lagboken.
- Låt Internet bli demokratins och rättvisans nya instrumentet som sätter "bojor" på samhällsfördärvarna. Den grundlagsskyddade yttrandefriheten enligt [Yttrandefrihetsgrundlagen](#) och [Artikel 10 i Europakonventionen](#) ger oss rätten att redovisa kapitalisternas och lagbrytarnas ohederliga framfart, som raserar välfärden för flertalet.

Rättshaveristiskt beteende och social medier



Från Flashback

2016-08-30, 03:02 →

#59

Koshar1

Medlem ●

Reg: Apr 2009

Inlägg: 226

Herregud vilka inkompetenta politiker och tjänstemän. Vad får dessa för straff? De har slösat på **VÅRA** skattepengar som VI tjänar in.

Man blir så jävla arg.

Gå inte in på andras sociala media

- *Det mest verkningsfulla sättet att inte ta någon skit, är att vara okunnig om den.*

- Horace Engdahl

Sociala medier

- På en förskola turas föräldrarna om att kontrollera städningen på toaletterna vid hämtning. Dålig städning dokumenteras med mobilkamera och skickas runt via ett gemensamt facebook-konto, där även personalen betygssätts. Man har också krävt att få sätta upp en filmkamera så att föräldrar kan följa verksamheten från näten under dagtid.

- Per är fd jurist på Sjöfartsverket och tvingades sluta efter en konflikt med arbetsledningen. Han har själv varit klient på socialkontoret men har nu sjukbidrag. Så fort det står om ett ärende i lokaltidningen tar han kontakt med den personen och erbjuder att vara ombud för hen mot socialtjänsten och andra myndigheter.
- De råd han ger är ofta till skada för den andra klienten.

Kämpar för andra

- Hösten 2013 anmälde han den efterföljande behandlingen till IVO, och beslutet som nu har kommit riktar kritik mot den efterföljande vården. IVO pekar på brister i dokumentation och kommunikation mellan hälso- och sjukvårdspersonal och patient. Däremot ser man ingen anledning att kritisera vården eller diagnostiken i sig.
- Att han inte är helt nöjd med den förhållandevis milda kritiken från IVO är dock tydligt.
- – Jag skiter egentligen i beslutet. Jag blir ju inte bättre för att de säger att de har gjort fel, **men jag vill inte att samma sak ska hända någon annan.** Corren 28/2 -15

Beslut från IVO

- Anmälaren har gentemot vårdgivaren ingivit och åberopat en fullmakt från patienten som befullmäktigar anmälaren att föra patientens talan i alla frågor.
- IVO finner att det enligt gällande rätt saknas stöd för att överlåta patientens bestämmanderätt för vård och behandling till någon annan.
- En rätt som patienten inte själv har, nämligen att bestämma vilken vård och behandling som ska ges, kan inte heller överlåtas till någon annan genom en fullmakt

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



Absolut vetande

Vägsaltning är ett brott mot mänskligheten

HEM

Avslutningsvis vill jag påminna om det jag tidigare förklarat och informerat om:

Hitlers gasning av judar och romer har stora likheter med Borlängesyndikatets saltning av våra vägar.

1. Ett kemiskt medel
2. Applicerat på ett begränsat utrymme/område
3. Inget alternativ för de utsatta/medmänniskorna/offren
4. Döda brottsoffer, i bästa fall invalider eller bara kroppsskador

Av allt att döma utgör Trafikverket en avstjälningsplats för kompetensbefriade kostnadsställen, månatliga understödsobjekt, hål för våra skattepengar vilka saknade kompetens eller ork att skaffa sig ett jobb. Ett typiskt Fas-3-projekt av dold arbetslöshet, så kallade samhällsparasiter. Fy!

Förstärker ofta sin bild av situationen med metaforer

Äldreomsorgen behandlar oss som boskap på väg till slakt

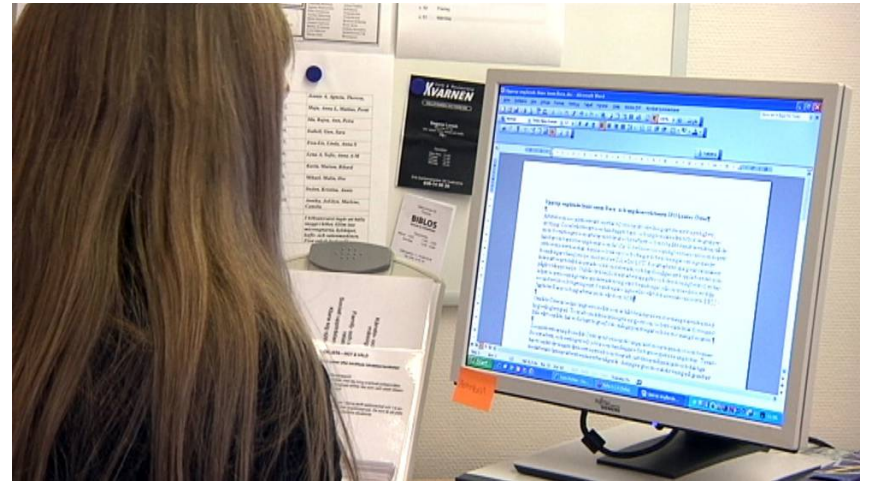
Socialtjänstens beslut var en verbal våldtäkt!

Ni är som en grupp SS-generaler!

Jag är förföljd av stasi-handläggare!

När du säger så till mig är det som att bli överkörd av ett tåg!

$$X = Y$$



Hot

Lagliga hot och olagliga hot

- Visa aldrig oro inför lagliga hot
- Lyssna alltid till din rädsla vid olagliga hot

Hot

- Följ rutiner och håll fast vid dem.
- Börja ett möte med att ange tiden när det slutar.
- Sätt upp ramar för samtalet och gör en sammanfattning av det när mötet/samtalet går mot sitt slut. Är klienten upprörd ska du säga så här: *"Du får bli arg och upprörd men inte hota, slänga saker, göra någon (mig/dig) fysiskt illa eller tända eld. Du får gå ut från mötet/samtalet och återkomma när du lugnat ner dig under förutsättning att vi har tid kvar av mötet."*
- Reagera inte med känslor om du blir kränkt.

Hot, forts

- Lyssna i stället för att protestera och argumentera. Låt verbala angrepp vara och ta inte åt dig. Tala med så lite känslor så mycket fakta som möjligt.
- Ställ frågor om den andre ger uttryck för hotfulla kommentarer: "Hur har du tänkt göra det?" Påpeka att det är olagligt men var inkluderande: "Vare sig du eller jag har rätt att säga på det sättet."
- Om du vet att du ska ta emot en svår person: Tala om för kollegor så att de lyssnar och kan gå in och titta efter om hör något konstigt.

Hot, forts.

- Hot och kränkningar bör antecknas i journal och dokumentation. Var då noga med att enbart skriva det som faktiskt hänt: "Gjorde så här i dag", "Klienten kallade mig för nazist och sa att jag borde vara försiktig när jag vistas ute." Sådana anteckningar ska vara korta och koncisa utan några tolkningar, funderingar eller personliga kommentarer. Anteckna också regler som satts upp: "Talat om för klient hen inte får kontakta personal utanför deras arbete eller i hem".
- Allt som klienten gör som är olagligt ska polisanmälas. Mycket kan dock förebyggas genom att man är noggrann och håller tider och ingångna avtal.

Ingripa på chefsnivå

*”Du har kallat en av min personal för en
”djävla lägervakt”. Hur tänker du då?”*

En förändring

- Människor med ett utpräglat rättshaveristiskt beteende börjar allt mer fokusera sig på den enskilda individen i en organisation än den övergripande strukturen och organisationen i sig.
- *”Jag håller dig personligen ansvarig för detta”*
- *”Vi kommer att stämma dig personligen”*
- *”Händer det mamma något så vet vi var vi ska leta den skyldiga”*

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

Hat

En förening mellan en positiv och en negativ affekt:

Intresse - Ilska

Vilket innebär att den som hatar utvecklar en relation till den andre. (Løgstrup)

-Jag ska ta reda på var du bor.

-Jag vet att du själv har en mamma som är sjuk.

-Jag har tagit reda på vilka arbetsplatser du varit på tidigare.

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
- Men inte psykopati!

Skillnad psykopati - rättshaverism

Psykopati

- Känner sig bättre än andra
- Manipulerande – opålitlig
- Impulsiv
- God verbal förmåga
- Saknar ånger och skuld
- Mytomani
- Fixerad att äga makt

Rättshaveristiskt beteende

- Vet bättre än andra
- Har sin egen sanning – ändrar sig inte
- Stabilt negativ
- Framhäver samma sak
- Förstår inte vad hen utsätter andra för
- Hittar sällan på nya saker
- Vill ha makt över sin sak

Ej manipulativ

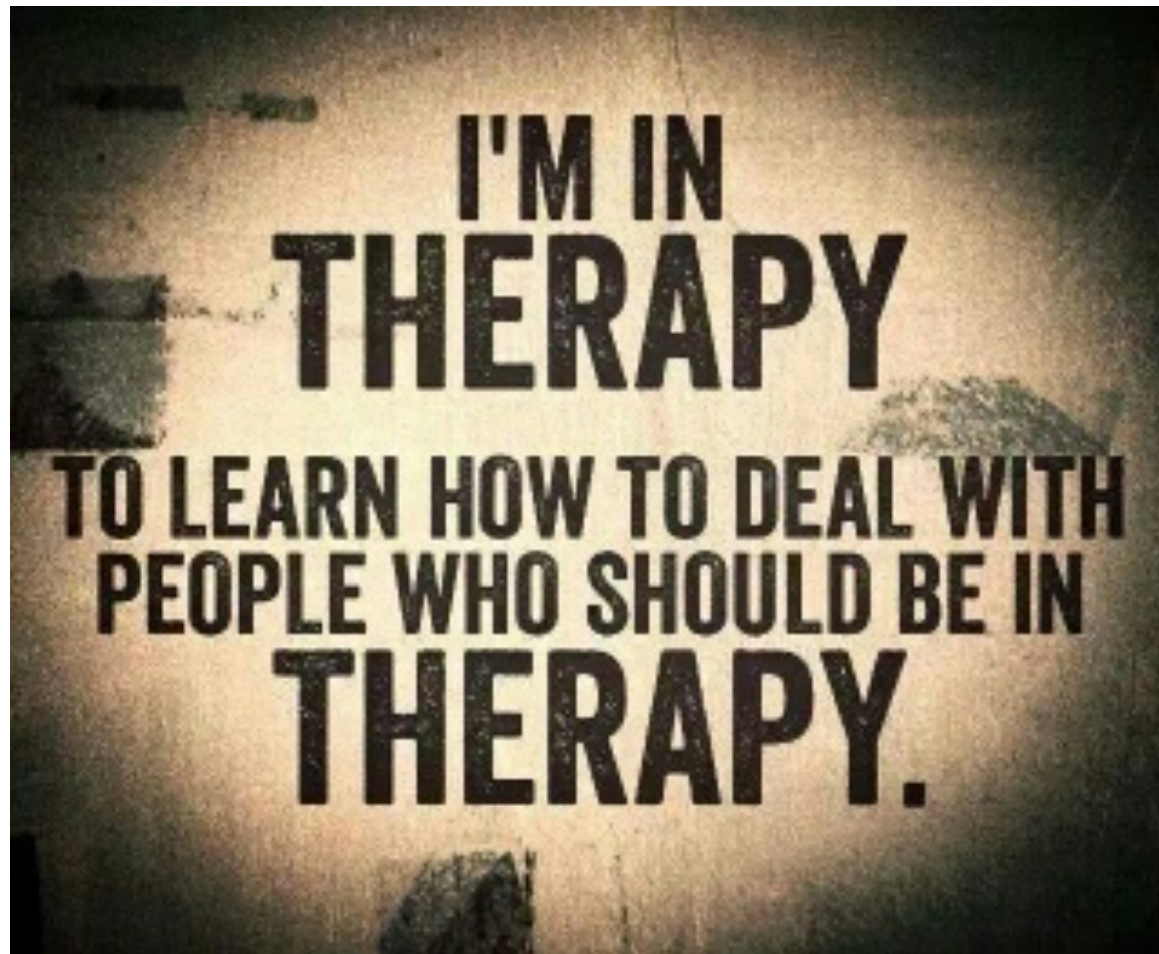
- *“Det viktiga för en rättshaverist är inte att glädjas åt livet utan att få världen att medge att hon är orättvist behandlad. Därför är en sådan människa omutbar, en egenskap man kanske inte skall fästa alltför stort avseende vid”.*
- Horace Engdahl: Den sista grisen (2016)

Varför diagnos?

Skillnad i kulturer enligt Benjamin Lévy

- Tysktalande länder och Skandinavien ser beteende ur psykiatrins synvinkel
- England m fl (Commonwealth) ser det som en angelägenhet för rättsväsendet
- Serviceskyldighet till alla
- Vexatious Litigants Law

Varför lider jag?



Tre dimensioner

- Person
- Personlighet
- Personlighetssyndrom



Personlighet

- Personligheten är en samling känslor, tankar, beteenden och interaktionsmönster hos en individ, som är konstanta över tid och situationer.



Två aktuella personlighetssyndrom

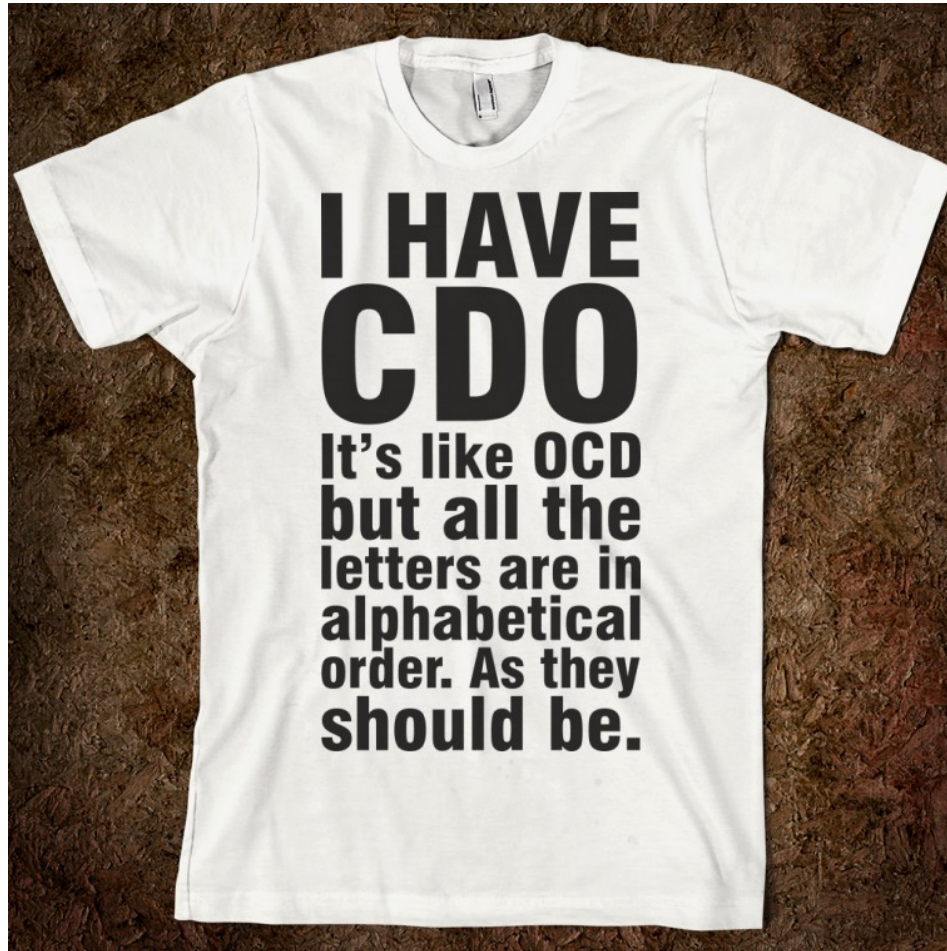
**Narcissistisk
personlighetssyndrom**



**Paranoid
personlighetssyndrom**



Även drag av tvångsmässigt personlighetssyndrom



Narcissistisk
aggressivitet



Paranoid
misstänksamhet

Tvångsmässig
ihärdighet

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).*

Beteende vid autism

- *”Anklagelsen att vara en allmän olägenhet har tenderat att förekomma när personen med Aspergers syndrom envetet har agerat utifrån en upplevelse av orättvisa i en dispyt med en annan person. Det har då handlat om en principalsak som har drivits så långt att den har blivit absurd eller lett till en konfrontation och stötande beteende” (Attwood 394:2008).*

Tre funktioner i vår hjärna

(Vid högfungerande autism fungerar chefen bättre än de andra två)

- **Chefen:** Jobbar ständigt på att samla in nytt material och ny information
- **Sekreteraren:** Håller koll på detta material och sorterar det.
- **Bibliotekarien:** Plocka fram rätt material vid rätt tillfälle.

Högfungerande autism

- **Många styrkor, bland annat:**
- Bra på att samla in och analysera information
- Ser mönster och samband som andra missar
- Detaljseende
- **Men även tendens till:**
- Regelstyrt beteende – stort behov av struktur och förutsägbarhet
- Svårt med sociala signaler – var gärna övertydlig ("Nu är mötet slut")
- Ej pragmatisk, bestämd uppfattning – kräver klara budskap och tydlig information om varför något ska ske; förklara logiken

Men generalisera inte



Rättshaverism som fastlåst krisreaktion

- Psykisk kris är ett tillstånd man försätts i då ens tidigare erfarenheter och inlärd reaktionssätt inte är tillräckliga för att man i stunden ska förstå och kunna bemästra den livssituation man råkat in i.



- 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.

Johan Cullberg: Kris och utveckling

- Chockfasen
- Reaktionsfasen
- Bearbetningsfasen
- Nyorienteringen



Känslomässigt undvikande

Att tänka med en SORK



- **Situation**
- **Orsakar/Organism:**
känsla, tanke
kroppsliga reaktioner
- **Respons**
- **Konsekvens:** på kort och
på lång sikt

Hur långt kan man gå i kampen för sin rätt?

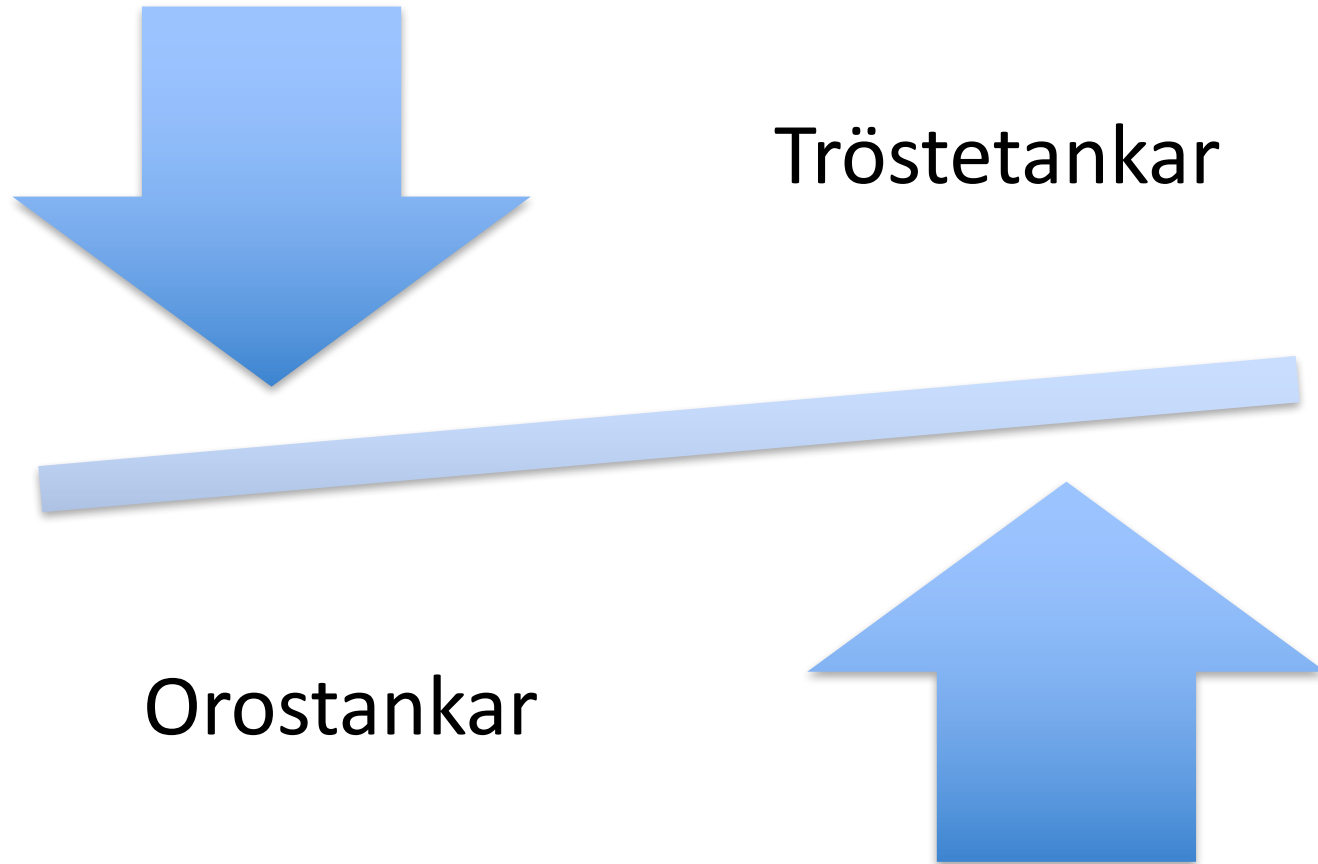
- En man som blivit lurad av ett så kallat "Nigeriabrev" har förlorat hela sin besparing på en miljon kronor. När mannen kontaktar sin bank frågar hans bankkontakt hur han kunde inlåta sig i en sådan osäker och dum affär efter allt som skrivits.
- Mannen blir upprörd av denna kommentar och menar att banken kränkt honom och kräver upprättelse.
- Han polisanmäler banken och upprörs än mer när anmälan omgående läggs ned. Istället vänder han sig till JO och JK. Det är som om bankpersonens kommentar berör honom mer illa än det brott han blivit utsatt för och inget kan göra åt.

Rättshaveristens SORK

- **S:** Förlorat mina pengar i en investering.
- **O:** Skam. Känner mig lurad och sviken. Orolig för framtiden
- **R:** Blir arg på bankpersonalen som ifrågasätter mitt val.
- **K1:** Känner omedelbar lättnad. Någon annan har gjort fel. Upplever mindre skam.
- **K2:** I ett längre perspektiv mer frustration. Kan aldrig döva känslan av skam. Får inte ilskan bekräftad nog av andra.

Man undviker alltså en smärtsam erfarenhet genom att fokusera sig på en annan senare händelse.

Process vid oro och ältande



Oro och tröst: tar aldrig slut



Rättshaverism och oro

- En man gör en ögonoperation på privat klinik med laser för att ta bort ett synfel. Efter operationen tycker mannen att resultatet inte är bra. Kliniken säger att han måste vänta ett halvår innan effekten av operationen blir tydlig. Mannen blir allt mer övertygad om att detta bara är en bortförklaring. Han söker sig till sjukhusets ögonklinik som inte vill ta emot honom. Han får tankar om att läkarna vill skydda varandra och börjar läsa allt mer på nätet för att skaffa sig egen kunskap.

- En man är orolig för att en vindkraftpark i närheten av boendet påverkar hälsan. Han menar bland annat att bullret överskrider tillåten ljudnivå. Efter mätningar finner man inga problem.
- Mannen blir då aggressiv och bombarderar hälso- och miljökontoret med mejl och inspelningar av ljudnivån. Mannen hävdar att man stängt av vindkraften då mätningen gjordes. Han låter en bekant som är ingenjör göra en egen mätning som kommer fram till annat resultat.

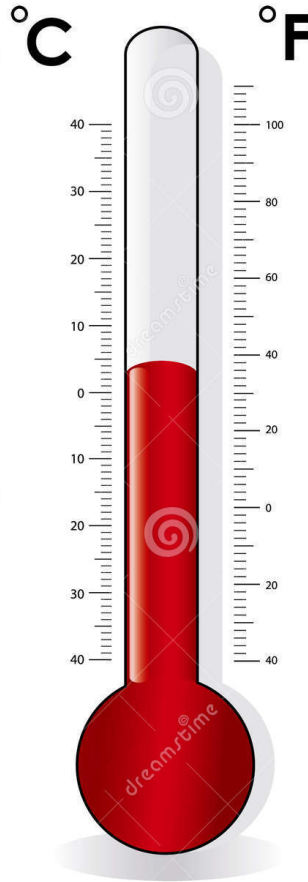
Beteendet som vanföreställningssyndrom

- En kvinna lider efter en operation av kronisk smärta. Trots flera utredningar kan man inte avgöra orsaken till smärtan. Kvinnan själv vet att man glömt något i kroppen från operationen. Man gör flera röntgenundersökningar men kan inte se några tecken på kvarglömda föremål.
- Kvinnan blir allt mer agerande. Anmäler sjukhuset till IVO. När inte IVO går henne till mötes vänder hon sig till först till massmedia och sedan direkt till Europadomstolen.

Vad kan jag göra? Samtalets verktygslåda



Ett beteende i olika grad



Download from
Dreamstime.com
This watermark comp image is for previewing purposes only.

1807086
Millientra | Dreamstime.com

- Svår
- Måttlig
- Lindrig
- Minimal

Etisk och praktisk regel

Alltid

- Acceptera närvaro, känslor och tankar
- Validera

Ofta

- Motivera och uppnå samförstånd
- Motiverande samtal

Ibland

- Begränsa beteendet, inte bli delaktig
- Lågaffektivt bemötande

Acceptans

Vi kan inte välja bort personen med
rättshaveristiskt beteende:

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

Gunnar Ekelöf

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



Förbjud inte starka känslor

- *Nu ska du inte bli arg.....*
- *Ta inte illa upp.....*
- *Nu har du alldeles fel....*
- *Så där får du inte känna.....*
- *Vi kommer att anmäla dig också....*
- *Jag ska skicka dig lagtexten som visar du har fel...*
- *Vi upplever att du trakasserar oss....*

En tjänstepersons svar på hot om JO-anmälan

- *Är det du själv eller Skatteverket som avgör vad som ska diarieföras hos Skatteverket? Kan du inte bara erkänna att du har missuppfattat att ärendet inte är diariefört, utan att fortsätta med en massa tidskrävande onödig konversation? Du ska respektera mitt svar och inte raljera om något "åsidosättande av skyldigheter". I ditt brev bad du inte om att ärendet skulle sparas, diarieföras eller ens biläggas till din inkomstdeklaration. Du frågade bara om det skulle förtryckas kontrolluppgifter, och ett bra svar fick du. Om du tänker påstå annat så kommer jag att hävda att det är fel från din sida. Skatteverket har definitivt inte gjort något fel, och därmed är det heller inget ärende för min "chef" såsom du sarkastiskt och hotfullt skriver.*

JO 641 - 2013

- Om tjänstemännen använder en konfrontatorisk linje i sina kontakter med allmänheten, försämras förtroendet för myndigheterna och därmed myndigheternas möjligheter att få allmänheten att medverka till att handläggningen blir korrekt.
- N.N:s svar på U.H:s sista e-postmeddelande är hållet i en obehaglig ton. U.H. beskylls för att raljera, för att skriva sarkastiskt och hotfullt samt för att komma med dumheter som att hota med en meningslös JO-anmälan. Genom att skriva på det sättet till U.H. Har N.N.brutit mot kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen. Jag är förvånad över att han har uttryckt sig som han har gjort och jag är oroad över att han – som framgår av hans svar till JO – inte inser att han har gjort fel. N.N. förtjänar allvarlig kritik.

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....”

Mellanled – empatisk respons - validera

Besvara inte sakfrågan på en gång utan att först ha uppmärksammat den andres tankar, känslor och åsikter.

Två nivåer av validering

- Juridisk validering
 - kan uppfattas som känslolokalt
- Psykologisk validering
 - kan misstas för medhåll

Validera – underlättar mentaliserande

Jag är jag för att jag är jag och du är du för att du är du. Men om du är du för att jag är jag, så är inte längre du du.

- N.N. ./ N.N m.fl. angående anordnande av godmanskap, skyndsamt
- Tingsrätten har mottagit er skrivelse (e-post) av den juli 2017 där ni begär att ärendet ska överlämnas till annan domare.
- Er framställan föranleder inte någon vidare åtgärd. Ärendet handläggs även fortsättningsvis av tingsfiskalen N.N.

Validera: visa respekt för båda parter

- *” Det är förståeligt att du har åsikter på hur vi ska tillgodose din mammas behov, du har berättat att 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 – Empatisk respons - ett viktigt mellanled

- *Om jag börjar dricka igen är det ditt ansvar eftersom du inte fattar något.*
- *Jag hör att du lägger ansvaret på mig om något skulle hända med dig. – Jag tänker att du är orolig för framtiden - Det ansvaret är ditt och vilar på dig.*

Validera: visa respekt för båda parter

- *”Jag tycker att ditt sätt att prata med receptionisten var otrevligt. Jag förstår att du är frustrerad för att du fick vänta så länge i kön, att ta ut det på personalen på det sättet är inte okej.”*

Validera vid suicidhot

- *Det du nu berättar ligger ju utanför det du och jag ska prata om. Men det du säger är så viktigt och gör mig dessutom orolig. Är det så du upplever din situation just nu, ska du söka hjälp på vårdcentral så snart som möjligt.*
- *Som om ni bryr er! Vårdcentral? Där får man ingen hjälp!*
- *Det du tog upp var så viktigt och angeläget att du fick mitt allra bästa råd från första början. Jag har inget annat råd att ge dig. Ska vi gå tillbaka till det vi behöver prata om nu.*

Validera - Mentalisera

- *Jag förstår att detta är en situation som gjort dig mycket upprörd, för jag tänker att du normalt inte uttrycker 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.....*

Handlingsplan – Krisgrupp – Policydokument



Rutin vid händelser med behov av samlade resurser

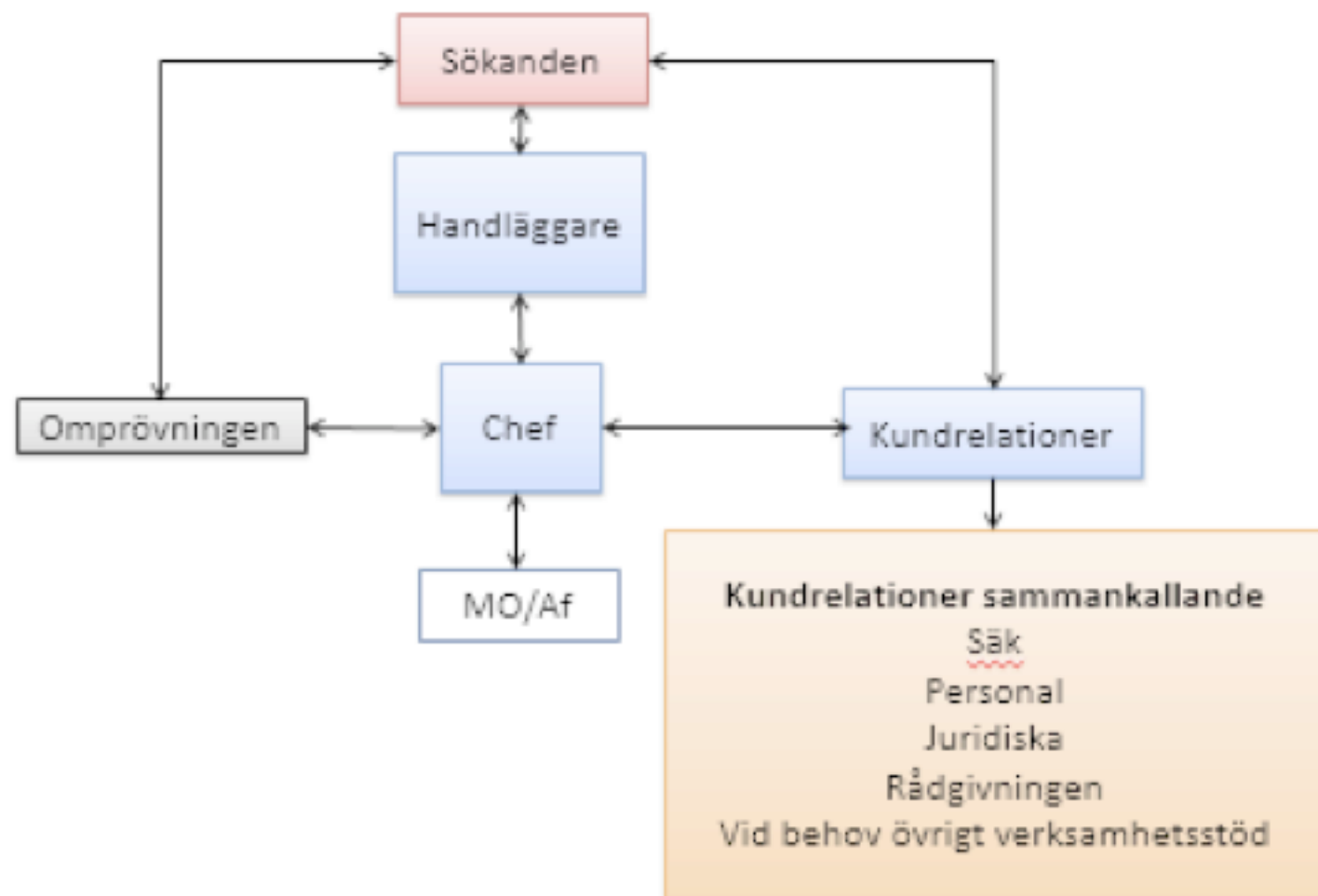
Syfte

Syftet med samverkansrutinen är att se till att chef får stöttning av verksamhetsstödet specialister vid en extraordinär händelse. För vissa resurskrävande ärende (arbetssökanden) krävs det en samordning inom myndigheten för att dessa ska kunna hanteras rättssäkert och effektivt. Alla utredningar, bedömningar och beslut gällande kunden görs fortfarande på det lokala kontoret.

Vad är en extraordinär händelse?

Med extraordinär händelse avses här en händelse som kräver skyndsamma insatser av chef samt innebär en allvarlig störning eller överhängande risk för en allvarlig störning i verksamheten och/eller skyddsvärda tillgångar (medarbetare, information, lokaler och utrustning) till exempel då sökande uppfattas som en "rättshaverist" och chef behöver rådgivning för fortsatt hantering av ärendet.

Rutin vid behov av samlade resurser



Och viktigast av allt

- **Dokumentation!**
- **Klagomålshantering!**
- **Dokumentera utan egna känslomässiga och tolkande kommentarer.**



Var noga med dokumentation

- Inför ett möte då även socialkontorets chef ska vara med har handläggaren tagit fram en sammanfattande statistik vad som gjorts för en klient genom de gångna åren. Denna statistik visar hur man ett antal gånger tillmötesgått klientens begäran, men att det alltid är denne själv som avbrutit varje försök med nytt boende. Allt finns redovisat med enkla diagram och staplar, brev och mejl och med hänvisning till datum för dokumentation. Socialsekreteraren erbjuder hela tiden att få visa detta material, säger klienten nej till något dokument respekterar hen det. Ställd inför denna sammanfattning backar klienten och dennes ombud som istället ber om råd hur klienten nu ska bete sig framöver. Socialsekreterarens chef blir också stärkt i sin uppfattning och uppträder på ett tydligt sätt till sin handläggares stöd och försvar.*

Oro och obehag leder till att man letar efter nyckeln där det finns ljus



- Vi kan inte ha henne här.
- Någon annan måste jobba med detta.
- Vi ignorerar hen.

Två användbara metoder

- Motiverande samtal – vid mer tillfälligt rättshaveristiskt beteende – ge syre åt reflekterandet
- Lågaffektivt bemötande – vid utpräglat och långtgående beteende – strypa syre till beteendet

Lågaffektivt bemötande: Två sätt att vinna en dragkamp



JK



- En enhetschef i liten kommun får ett mejl:
- *”Vi blir sämre behandlade än boskap. Har du ingen yrkesstolthet. Du och socialchefen borde söka er till ett koncentrationsläger. Du är avskyvärd. Jag kommer att anmäla dig till IVO. Är du stolt över att bli anmäld? En dag kommer rättvisan och sanningen att segra. Är det inte snart läge för dig att avsluta din tjänst här???? Vi är många som väntar!!!”*
- Vad ska besvaras i detta mejl? Hur?

- Svvara tydligt på det som frågas efter med fokus på din uppgift.
- Istället för att återupprepa svar och information; hänvisa till det som skrivits tidigare. Svvara 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, svvara 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.

Ledamöter lämnade fullmäktige i protest

Ledamöter lämnade måndagskvällens fullmäktigemöte i protest mot Rolf Ahlbergs våldsamma personangrepp mot en kommunal tjänsteman som inte var på plats.

- Jag hade förberett mig för den här punkten och bestämt att jag måste behålla lugnet, säger kommunfullmäktiges ordförande Gunnar Nyvaller.

Rolf Ahlberg är en före detta fullmäktigepolitiker som i dag ligger i konflikt med kommunens socialtjänst. I ett långt medborgarförslag vill han att kommunens socialchef ska sparkas eftersom han enligt Rolf Ahlberg varken beter sig korrekt eller sköter sitt jobb.

När förslaget behandlades i kommunstyrelsen hade ledamöterna fullt

förtroende för socialchefen och personalen inom socialtjänsten.

På måndagen hade Rolf Ahlberg chansen att själv argumentera för sin sak och plussa på med eventuella nya uppgifter. Det blev en plågsam stund för ledamöterna där Rolf Ahlberg levererade personangrepp som förmodligen aldrig tidigare hörts från en talarstol i Gråstorps fullmäktige.

Det mumlades snart högt och irriterat i bänkarna och till slut sa Carina Torpenberg (M) ifrån och ifrågasatte om det över huvud taget är lagligt att i ett sådant här sammanhang häva ur sig sådant som förslagsställaren gjorde.

- Jag ska erkänna att jag stängde av hörseln lite när Ahlberg pratade på men när Carina Torpenberg sa till reagerade jag. Jag kanske borde ha sagt ifrån tidigare men i övrigt tycker jag

” Jag anser i grunden att man ska få tala för sin sak och jag vill inte att någon ska lämna lokalen och tycka att man blivit tystad av mig.

Gunnar Nyvaller
kommunfullmäktiges ordförande

att jag gjorde vad jag skulle, säger Gunnar Nyvaller.

- Jag anser i grunden att man ska få tala för sin sak och jag vill inte att någon ska lämna lokalen och tycka att man blivit tystad av mig.

Rolf Ahlberg fortsatte att gå på och hänvisade till yttrandefriheten men då reste sig ledamöterna Svante Clason (C) och Dag Hardyson (FP) upp och lämnade lokalen för en stund. De blev återkallade av Gunnar Nyvaller som återigen uppmanade Rolf Ahlberg att ta det lugnt med personangreppen och endast fortsätta om

han hade något att tillägga utöver det som står i medborgarförslaget som alla redan hade på sina bord.

När Rolf Ahlberg talat klart gick fullmäktige så snabbt till beslut att förslagsställaren inte hann lämna scenen. Det blev ett helt enhälligt ja till kommunstyrelsens beslut om fortsatt fullt förtroende för socialchefen.

Det finns inget som hindrar att förslagsställaren återkommer med nya medborgarförslag i ämnet.

KRISTIAN HJORTH

kristian.hjorth@nlt.se 0510-89788



Vid offentliga eller större möten.
Vara den som värnar dagordningen



- Två djurskyddshandläggare ska hålla en informationskväll för ortens lantbrukare om nya regler för djurhållning från EU och Bryssel.
- Till mötet kommer en äldre lantbrukare som genast börja ställa frågor varför han fått förbud att hålla djur. Han talar långt och omständligt om något som ligger flera år tillbaka i tiden. Mötet havererar.
- Andra lantbrukare reser sig och går därifrån.

Tänk igenom vad du säger

Paul Grice's kriterium för ett konstruktivt samtal

- Kvalité; tillräckligt sanningsenligt
- Kvantitet; att berätta lagom mycket
- Relevant
- Begripligt



Positiv förstärkning

Vid alltför ambitiösa svar och långtgående undantag



Självbilden

- *Faktum är, att jag tar inte illa upp för att någon kallar mig rättshaverist, tvärtom så är jag stolt på vad jag är och gör. Det ger mig styrka att lägga saker och ting tillrätta, och sen må skämmas den som bör.*

Det längsta jag kan sträcka mig som rättshaverist: Det är att rättvisa som havererar när jag förlorar en process, inte jag! Om det nu verkligen är så! Och det brukar det vara!!!

Blogg på nätet: Bankrättsföreningen

JO beslut 2002-03-14, dnr 4060-2001

Om komplicerad fråga och svar därför kan dröja måste åtminstone det beskedet lämnas alt. att frågan inte kan besvaras. Inte acceptabelt att frågan bara blir liggande obesvarad.

JO beslut 2010-06-11, dnr 7126-2009

Serviceskyldigheten i 4 och 5 §§ FL vidsträckt men inte obegränsad. Myndigheten avgör i vilken uträkning det kan vara lämpligt att ge hjälp och avgöra om frågor ska besvaras skriftligen eller muntligen. Någon form av svar bör dock utgå. Dokumentationen, kontroll (se bl.a. Hellners och Malmqvist, Förvaltningslagen med kommentarer, 2007, s. 167).

Rutiner är inte att vara fyrkantig

...ger i sig utrymme för individuella
planer och anpassade åtgärder

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

Rondellstrategin



Våga fatta beslut

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



Etiska och juridiska kriterier:

- Saklighet
- Korrekthet
- God ton
- Inte vara godtycklig

Intermittent belöning



Avbryt istället ett samtal som spårat ur.



Avsluta samtal

- JO (3912-2007):
- ”Om en befattningshavare avslutar ett samtal med en person som är oförskämd eller arg eller som för en diskussion som inte leder vidare behöver detta givetvis inte innebära att denne inte uppträder korrekt”.

Lågaffektivt bemötande = "svalkande likgiltighet"

*En mor kom till mig:
Säg,
vad är det som fattas
i min kärlek?
Mina barn älskar mig ej
som jag dem.
Jag sade:
likgiltighet.
Lite svalkande likgiltighet
fattas i din kärlek.
- då gick hon bort
seende mot jorden*

Henry Parland 1928

Svalkande likgiltighet

ZITS



Hur många gånger ska jag förklara:

Dagens ris

● ... till Linköpings kommun och Försäkringskassan som bemött mig med dåliga ursäkter och bortförklaringar sedan jag förlorat nio semesterdagar och pengar efter en lång tids sjukskrivning.

Harry

Inte förstår

”En typ av samtal är de när man pratar med en person som inte förstår det jag söker förklara. Man försöker på flera sätt men det går inte riktigt fram. Knepiga samtal är när en person inte vill förstå det jag försöker förklara”.

En handläggare i Stockholm

Dilemma:

Att förstå blir detsamma som att
acceptera.

Att inte förstå ger fortsatt rätt att kräva

www.hotpajobbet.se

Hemsida från Brottsförebyggande rådet.

Sociala medier

- Svvara inte på den andres media. Låt rättshaveristen ha sin sida ifred
- På egna medier: Svvara omgående då någon lämnat kritisk synpunkt
- Do not feed the troll! Låt dig inte provoceras.
- Var saklig, korrekt, vänlig och kortfattad. Försök inte vara rolig.
- Ta inte bort negativa inlägg.
- Kränkande inlägg tas bort. Men kommentera att ni gjort det och varför.
- Uppenbart konstruerade eller komplicerade/obegripliga inlägg kan ignoreras.
- Tacka för synpunkter som har saklighet i sig. Osaklig kritik bemöts med fakta utan överlägsenhet.
- Återkommande kritik – hänvisa till kontakt i organisationen

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

Motiverande samtal



- En vanlig bild för det motiverande samtalet är hämtad från trädgårdsskötsel. Vill man driva upp en planta kan man inte dra och rycka i den. Man måste i stället vattna, ansa och bereda en god jordmån. På samma sätt söker ett motiverande samtal skapa gynnsamma förhållanden för den andre att ta sig an en svår situation.

Motiverande samtal ser den andre utifrån dennes motivation

- Den som är lågt motiverad till en förändring
- Den som är ambivalent och obeslutsam
- Den som är i hög grad är motiverad och angelägen.

Pröva att förhandla



”Jag ger för att du må ge”



Dialektik som samtal vi instrumentella känslor

Erik har fått plats på ett behandlingshem för avgiftning. Problemet är att hans väskor fortfarande finns kvar hemma då han hämtades direkt från socialkontoret.

Erik ringer och vill fara hem för att hämta sina väskor.

Mary som är socialsekreterare misstänker att Erik vill passa på att "dricka till" en sista gång, säger att hon kan hämta hans väskor eftersom hon har hans nyckel på kontoret.

Erik blir arg och säger att ingen har rätt att rota i hans grejor. Mary föreslår då att hon ska möta Erik vid behandlingshemmet och att de tillsammans far till lägenheten.

Erik suckar och säger att då kan hon lika gärna hämta väskorna själv. Han frågar också om Mary kan köpa cigaretter på vägen

I en mindre stad är Sixten en välkänd person såväl hos Arbetsförmedlingen som på Försäkringskassan och socialkontoret. Sixten har under många år kämpat för sin rätt till ett arbete. Han menar dessutom att dessa tre berörda instanser hindrat honom från att få ett jobb genom att inte stödja honom tillräckligt. På socialkontoret kan man se att Sixten har stora personliga problem att orka med sig själv och andra och man ställer sig frågan om Sixten har en neuropsykiatrisk funktionsnedsättning som omöjliggör ett vanligt arbete. Sixten kräver å sin sida att bli behandlad som alla andra, vilket handläggaren på socialtjänsten ser som att ställa överkrav på Sixten. Handläggaren överväger att ta upp med Sixten hans eventuella psykiska funktionsnedsättning och föreslå en utredning. Men eftersom det skulle göra Sixten kränkt och arg tvekar handläggaren om hen ska våga säga det till Sixten. Istället gör hen bara en notering i sina egna anteckningar, vilket senare leder till kritik från Sixten.

Samtal med Sixten

- *Jag måste ha ett jobb. Jag har rätt att leva som alla andra.*
- *Du har senaste året prövat tre arbetsplatser utan det gått bra. Jag tror du ställer för höga krav på dig själv.*
- *Det är din skyldighet hjälpa mig med jobb, inte att komma med undanflykter. Jag kan anmäla dig.*
- *Det är klart du kan. Men jag har ett förslag. Om du går med på att göra den utredning jag föreslagit dig flera gånger, så ska jag göra mitt yttersta att finna en bra arbetsplats när den är gjord och vi fått utvärdera. Det är alltid du själv som fattar beslut hur du vill gå vidare, med eller utan en utredning.*

Förhandla

- Om min mamma inte fått ketogan skulle hon ha levt idag.
- Finns det något som skulle kunna få dig att känna dig mindre upprörd trots att det är som det är nu?
- Om jag bara fick träffa läkaren en gång till.
- Du har redan fått två möten med läkaren och nu vägrar hon träffa dig en tredje gång.
- Ja, hon påstod att jag hotade henne. Det är inte sant.
- Om jag ber att få ett samtal med henne och framför dina tankar och sedan tar kontakt med dig. Vad säger du om det?
- Ja finns det ingen annan väg så.
- Men då vill jag att du å din sida slutar att ringa avdelningen där din mamma låg.
- Jag har min rätt!
- Men vad har dessa samtal hjälpt dig med?
- Ingenting!
- Då är det dags att pröva en annan väg.

Förhandla även med personal

- *Vi kan inte ha henne här. Hon måste få hjälp någon annanstans.*
- *Men det finns ingen annan plats hon kan få hjälp. Det är vi som ska ta emot henne.*
- *Då ringer vi skyddsombud och fack.*
- *Finns det andra vägar att gå?*
- *Vaddå, hon har ju anmält oss till både polisen och IVO?*
- *Om vi prövar en ny strategi i en månad och sedan utvärderar hur det blev.*
- *Vad ska vi göra då*
- *Istället för att undvika henne gör vi tvärtom. Vi bjuder in henne till vårdplaneringen och ger henne alltid första och sista ordet, samtidigt som vi söker göra kompromisser med det hon vill och vi ser som nödvändigt.*

Lås dig inte i argumentationen

Se till att det finns "nödutgångar"



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 pärmerna 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.”

Problematisera

- *När du säger så till mig så är det som att bli överkörd av ett tåg*
- *Om du klev upp på det där tåget och färdades med oss andra skulle du inte behöva riskera att bli överkörd.*

Transaktionsanalys: Erbjuda information skapar vuxennivå



- Förälder
- Vuxen
- Barn

Jobba med sammanfattningar

som att hitta ett spår



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"

Relationslöst

- *En socialsekreterare som haft kontakt med en besvärlig klient under många år och lyckats lotsa denne genom många svårigheter, drabbas själv av cancer och kommer att vara sjukskriven under lång tid. Socialsekreteraren berättar detta för klienten, som blir upprörd. Men det som upprör klienten är att ingen nu kan föra hans talan för myndigheter. Utan att med ett ord beröra socialsekreterarens sjukdom ringer han några dagar senare hem till henne och kräver att hon ska engagera sig i ett avslag han nyss fått.*

Hopp

