

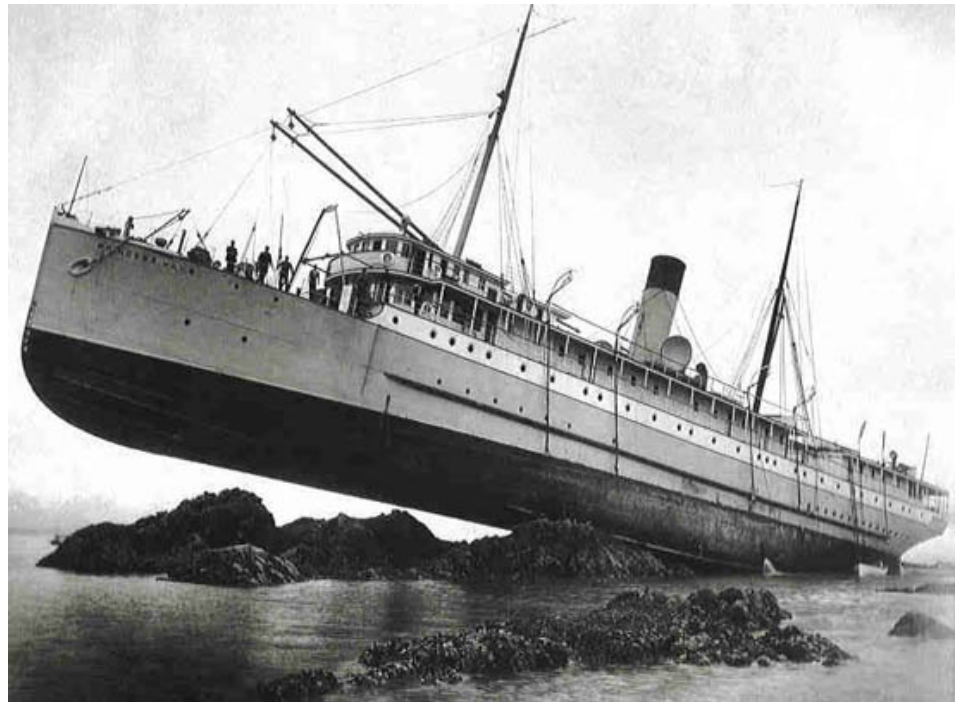
# MÖTA MÄNNISKOR MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

Andreas Wedeen, leg psykolog

HVB-dagen/Familjehemsdagen

Umeå

2019-03-28



# 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

# PÅ ANDRA SPRÅK OCH MED ANDRA BEGREPP

Justice Obsession Syndrome

Medborgare som inte sätter punkt, MISP

Post Traumatic Embitterment Disorder, PTED

Querulous

Rechthaberei

# LEVER MED 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.

# STUDIER FRÅN AUSTRALIEN

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

Dessa tog upp till 30 % av arbetets resurser i anspråk.

Kräver en offentlig ursäkt

# KAN INTE HANTERA SITUATIONER MED MENTALA PROCESSER

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

# MENTALISERA

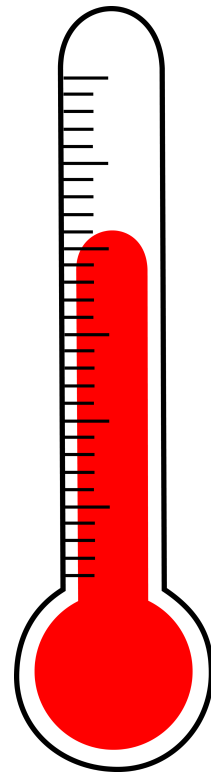
Göra egna och andras handlingar begripliga utifrån bakomliggande mentala avsikter, som önskningar, känslor och föreställningar (*om personalen har en annan mening är det inte för att vara elaka*)

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)



# ETT BETEENDE I OLIKA GRAD



**Svår**

**Måttlig**

**Lindrig**

**Minimal**

... 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

# KRÄNKT — 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.

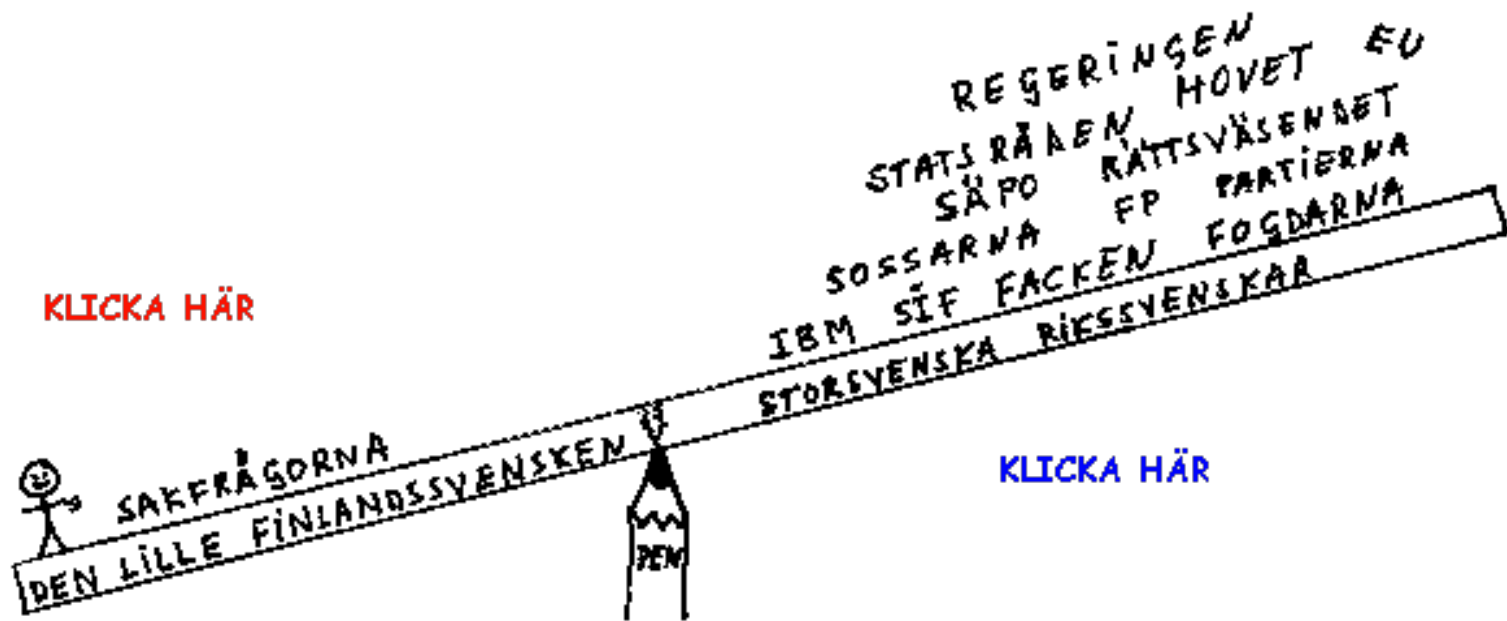
**Hans**

# 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...”*

# DEN LILLA MÄNNISKANS KAMP MOT DET STORA SYSTEMET



# ÄLDRE DIAGNOSTISK BEDÖMNING:

## Kverulansparanoia

*”präglad av aggressiv självhävdelse, parat 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 ruttenhet och systematiska maskopi mot honom” (Ottosson 423:1983).*

# TECKEN 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.

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".

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

# GRANSKANDE

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.

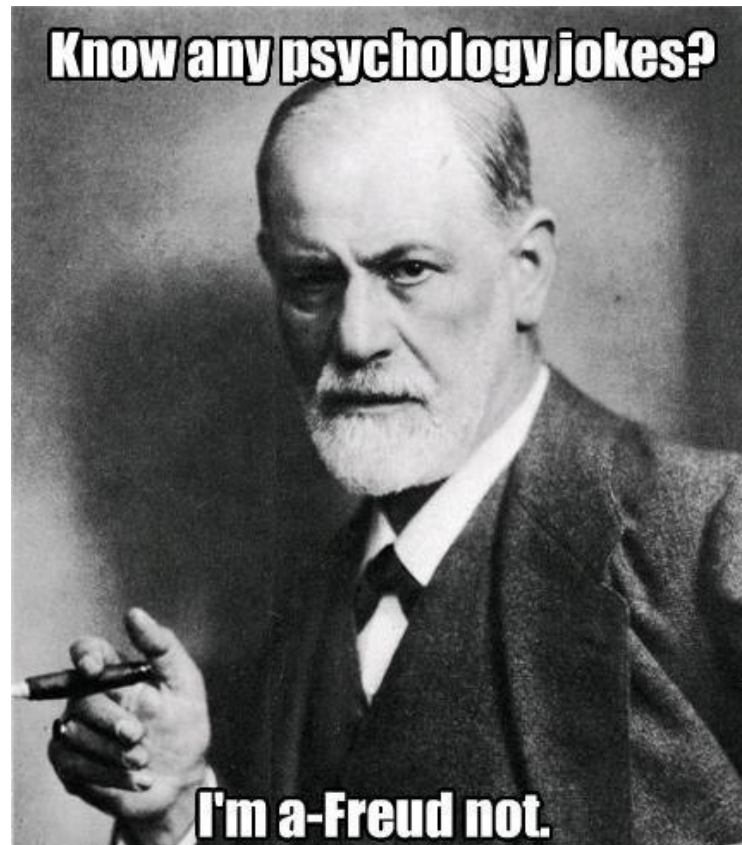


# MISSTÄNKSAMHET

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.

Även udda idéer kring hur "systemet" hänger ihop

# 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.

Vanföreställningssyndrom

En kombination av dessa faktorer

# Två aktuella personlighetsyndrom

**Narcissistisk  
personlighetsyndrom**



**Paranoid  
personlighetsyndrom**



# HÖGFUNGERANDE AUTISM

**Många styrkor, bland annat:**

- Bra på att samla in och analysera information
- Ser mönster och samband som andra missar
- Detaljseende

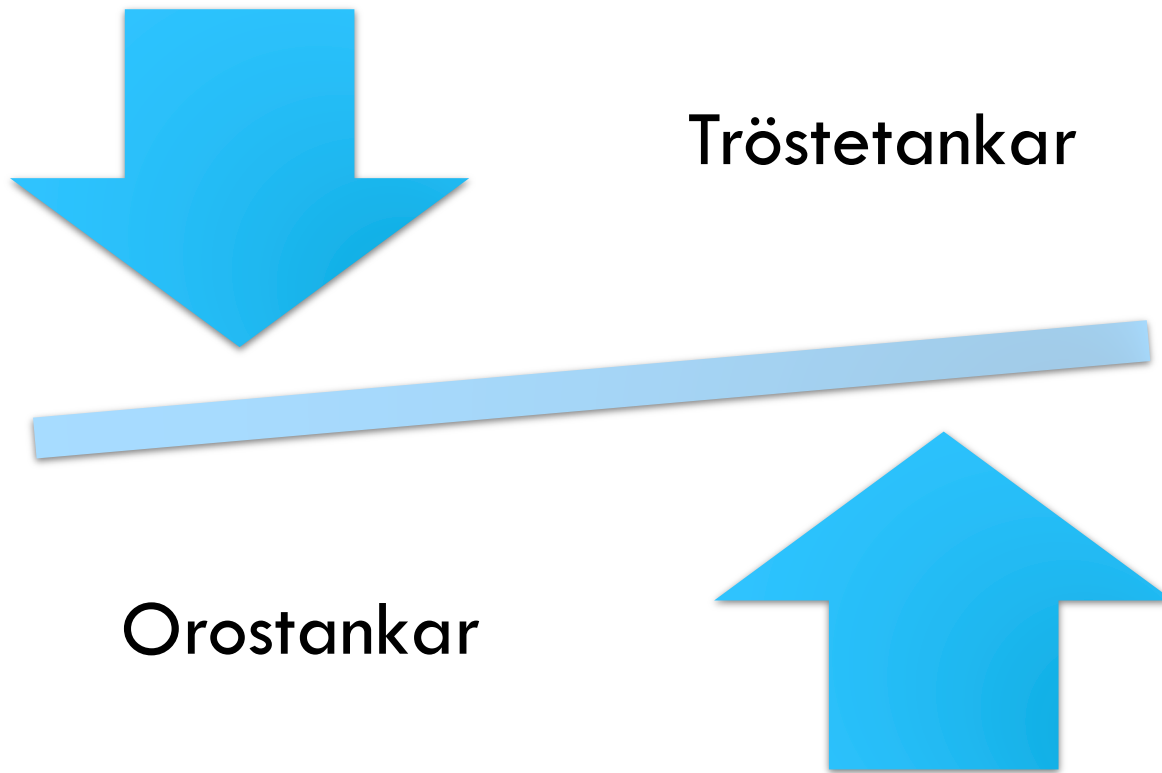
**Men även tendens till:**

- 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

# STARK ORO SOM GRUND FÖR RÄTTSHAVERISM



# PROCESS VID ORO OCH ÄLTANDE



# PERSPEKTIVTAGANDE

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





# Vad kan jag göra?

## Samtalets verktygslåda



# TUMREGLER

1. Du kommer att kämpa

2. Behåll fokus

3. Eskalera inte

4. Ge ej mer service

5. Tydliggör gränserna

6. Dokumentera fakta, inte åsikt

7. Hantera alla hot

8. Ta det inte personligt

9. Jobba inte ensam

10. Du kommer att kämpa. Tappa inte hoppet.

# Argumentera inte - förstärker skillnader

Människor med rättshaveristiskt beteende kan ofta känna sig låsta i sin konflikt – förstärk inte den känslan



# VALIDERA DEN ANDRE — EN HJÄLP ATT MENTALISERA

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

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

# 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 - MENTALISERA

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

# 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

Miller och Rollnick

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

Bo Hejlskov Elvén



# LÅGAFFEKTIVT BEMÖTANDE: TVÅ SÄTT ATT VINNA EN DRAGKAMP



# 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.* ”

# ATT HANTERA MAIL, SMS OCH BREV

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.

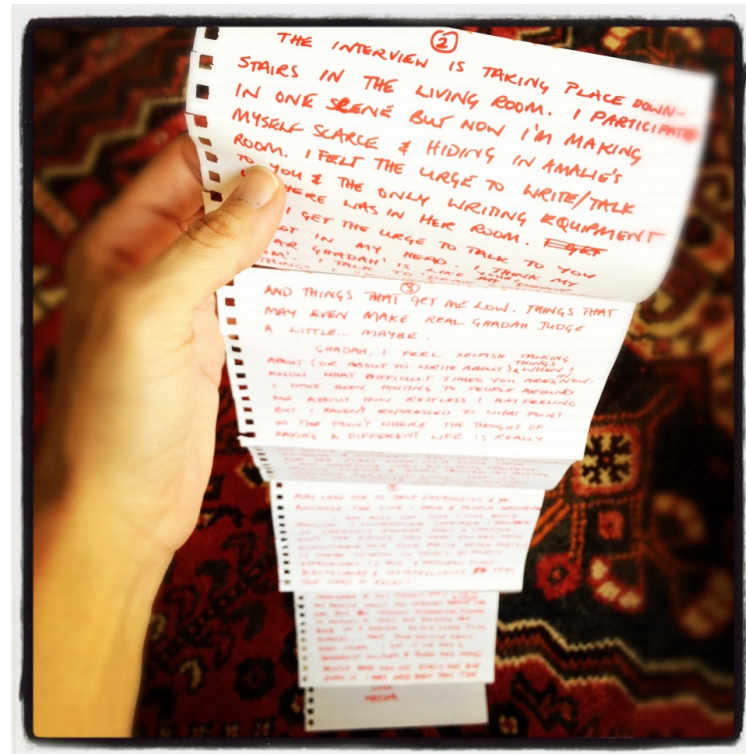
Låt det gå lite tid innan du svarar, både på kort och lång sikt.

Var inte rolig eller fyndig i dina svar – så lite tolkningsutrymme som möjligt.

Pröva byta kommunikationsform när dialogen blir komplicerad.

Visa inte oro inför hot om anmälan – överklagan – inspelning

# NOGGRANNARE SVAR ÄR SÄLLAN BÄTTRE



# 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”



# 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 skrivelser behöver inte besvaras**

Kan vara godtagbart ställa krav på sökanden i vissa fall –  
**angelägenhetsgrad; tur och ordning**

# JO BESLUT 2002-03-14, DNR 4060-2001

Om det handlar om en komplicerad fråga och svar därför kan dröja **måste åtminstone det beskedet lämnas alt. besked att frågan inte kan besvaras.**

Inte acceptabelt att frågan bara blir liggande obesvarad.

# AVBRYT ETT SAMTAL SOM SPÅRAT UR





# AVSLUTA SAMTAL

- Försök sammanfatta samtalet
- ”Jag känner inte att vi kommer framåt här, vad tycker du?”
- Låt personen få sista ordet
- Acceptera ej hot eller personpånäpp
- Visa inte rädsla för hot som är lagliga (ex anmälan till tillsynsmyndighet, ”Dagens ris”), men informera om att olagliga hot polisanmäls

# 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**

# HJÄLP TILL ATT BEHÅLLA PERSPEKTIVET – BÅDE HOS DEN ANDRE OCH DIG SJÄLV

TUSEN TACK TILL DIG  
SOM STAL MINA SVARTA  
BYXOR NÄR DOM HÅNGDE  
PÅ TORK 11/11.  
HOPPAS DOM PASSAR  
O ATT DU FÅR GONORRE  
O EN DAG RÄD TILL  
ETT HELT EGET PAR  
BYXOR.  
TÄNK PÅ ATT TVÄTTA  
DOM I HÖGST 60 °  
ENBART MED LIKNANDE  
FÄRGER / MVH BYXLÖS



*”Hur tänker du nu?”*



# PROBLEMATISERA



# 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



TACK FÖR ER TID

Frågor, tankar, boktips eller önskemål om artiklar?

[andreas.g.wedeen@gmail.com](mailto:andreas.g.wedeen@gmail.com)

[wedeenpsykolog.se](http://wedeenpsykolog.se)