

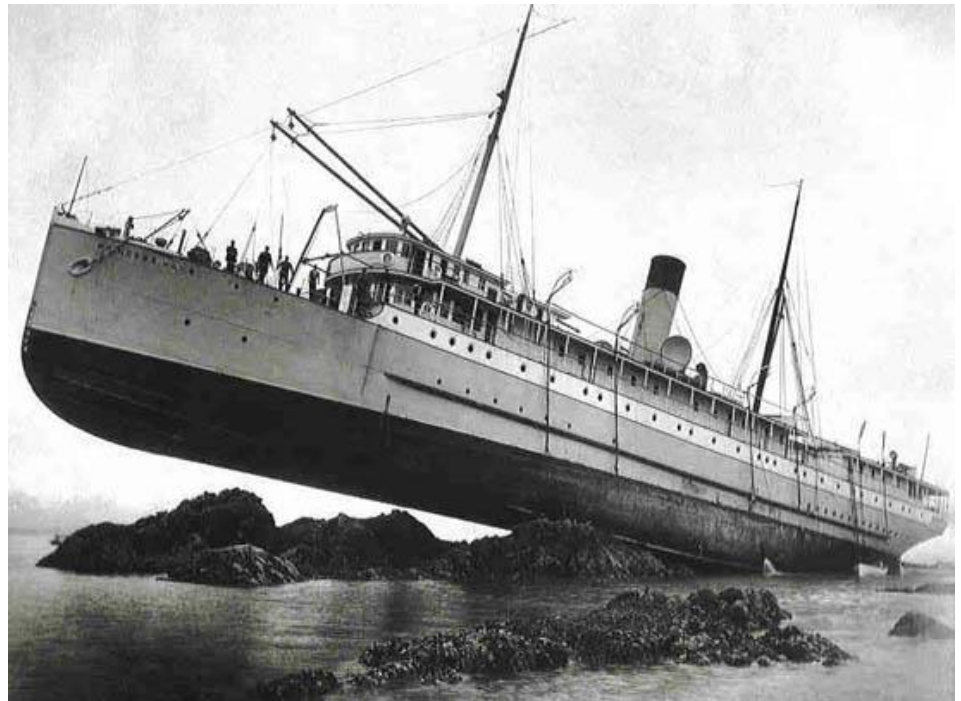
MÖTA MÄNNISKOR MED RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

Andreas Wedeen, leg psykolog

HVB-/Familjehemsdagen

Växjö

2019-04-10



TREDJE UPPLAGAN (2018)



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

JURIDISK VÄRLDSBILD

Till Gatukontoret:

Hej. Snön ligger kvar på trottoarerna, så det är mycket svårt att ta sig fram. Trots upprepade felanmälningar, så händer ingenting. Det enda som hänt är att det har skrapats upp mer snö på trottoarerna från vägbanan. Intelligensen är skyhög som vanligt. Jag hade direktkontakt med dem som försökte sig på snöröjningen förra året. Det var en hemsk upplevelse. De förstod ingenting av det jag menade när snön som ligger på trottoaren ska bort. Deras inkompetens kränkte mina mänskliga rättigheter.

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

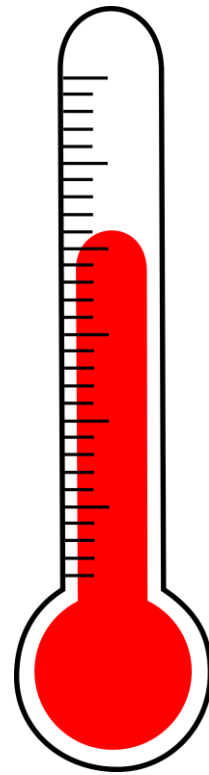
MENTALISERA

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



Svær

Måttlig

Lindrig

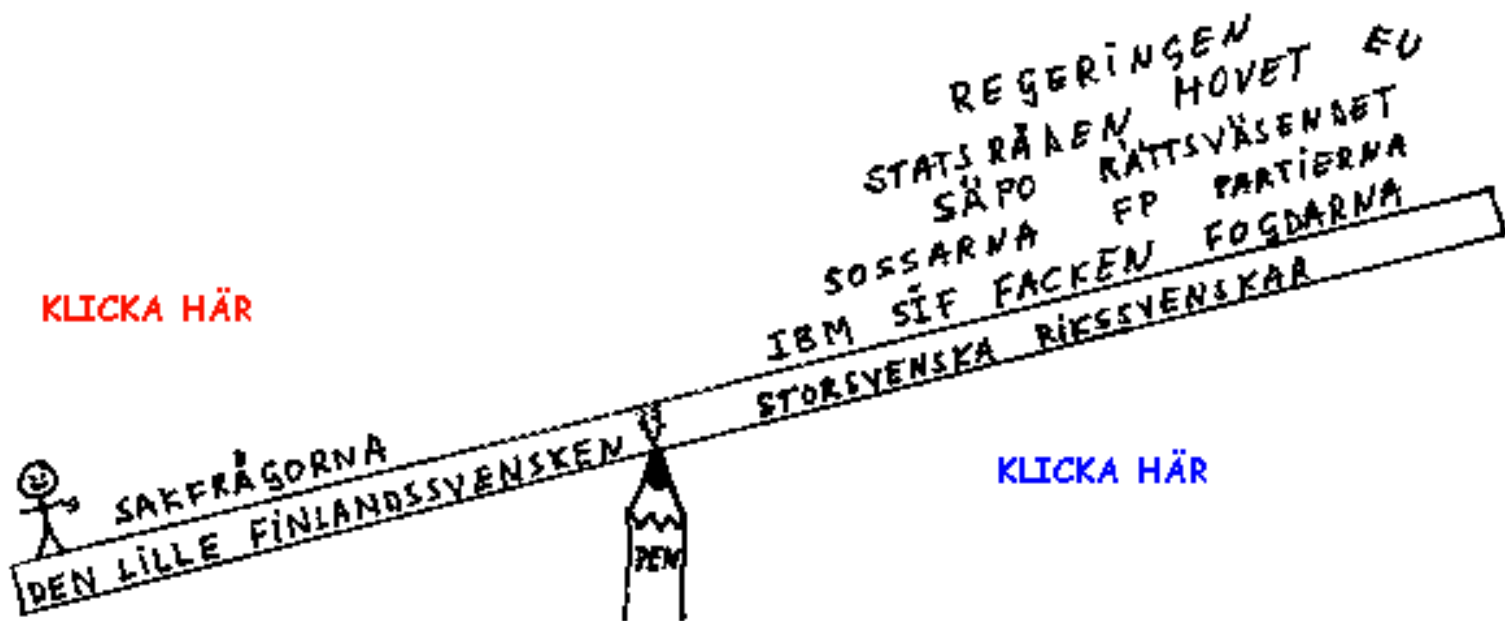
Minimal

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

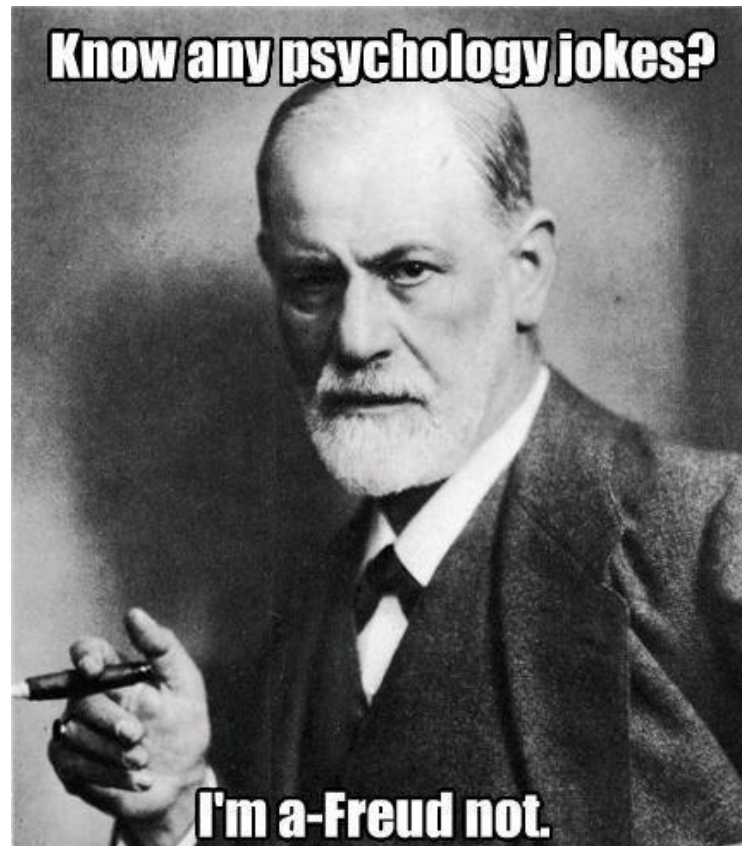
Till en förlossningsavdelning på sjukhuset kommer ett par för att föda. Den blivande pappan har med sig filmkamera. Men inte för att föreviga det första barnets ankomst, utan för att dokumentera allt vad personalen gör. Om något går fel vill man kunna hitta den skyldiga och ha bevis i rätten.

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 (5-10 % av befolkningen)

Neuropsykiatrisk funktionsnedsättning (autism ca 1 %; ADHD 2-4 %)

Traumatiska krisreaktion som inte utvecklas, med känslomässigt undvikande som följd (2–3%)

Post Traumatic Embitterment Disorder - PTED

Process av ältande och grubblande vid ångestsyndrom (5 %)

Vanföreställningssyndrom (0,18 %; 0,4 – 1 % i kliniska populationer)

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

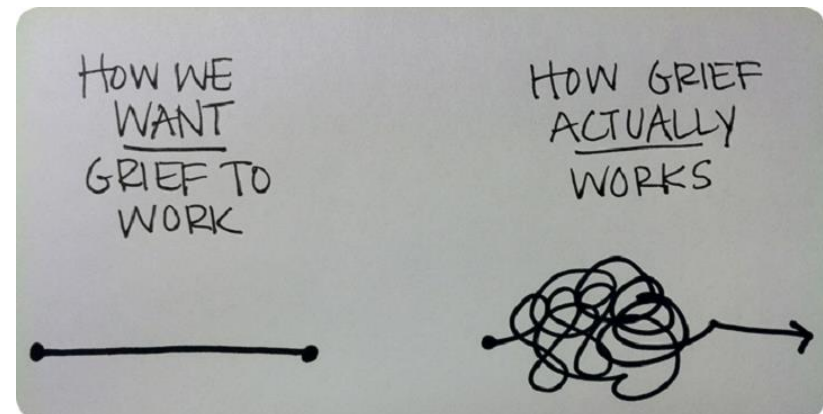
RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE I KRIS, SORG OCH TRAUMA



MÄNNISKOR I KRIS

Johan Cullbergs modell för hur människor går igenom kriser:

- **Chockfasen**
 - Förnekelse, kan inte ta in händelsen, förlorad funktion
- **Reaktionsfasen**
 - Ilska, depression eller önskan om att få händelsen ogjord
- **Bearbetningsfasen**
 - Sorgearbete, bearbeta känslorna och den nya verkligheten
- **Nyorienteringen**
 - Acceptans och integration, försök att gå vidare



KÄNSLÖMÄSSIGT UNDVIKANDE

De känslor som situationen väcker är för svåra för att bearbeta i stunden

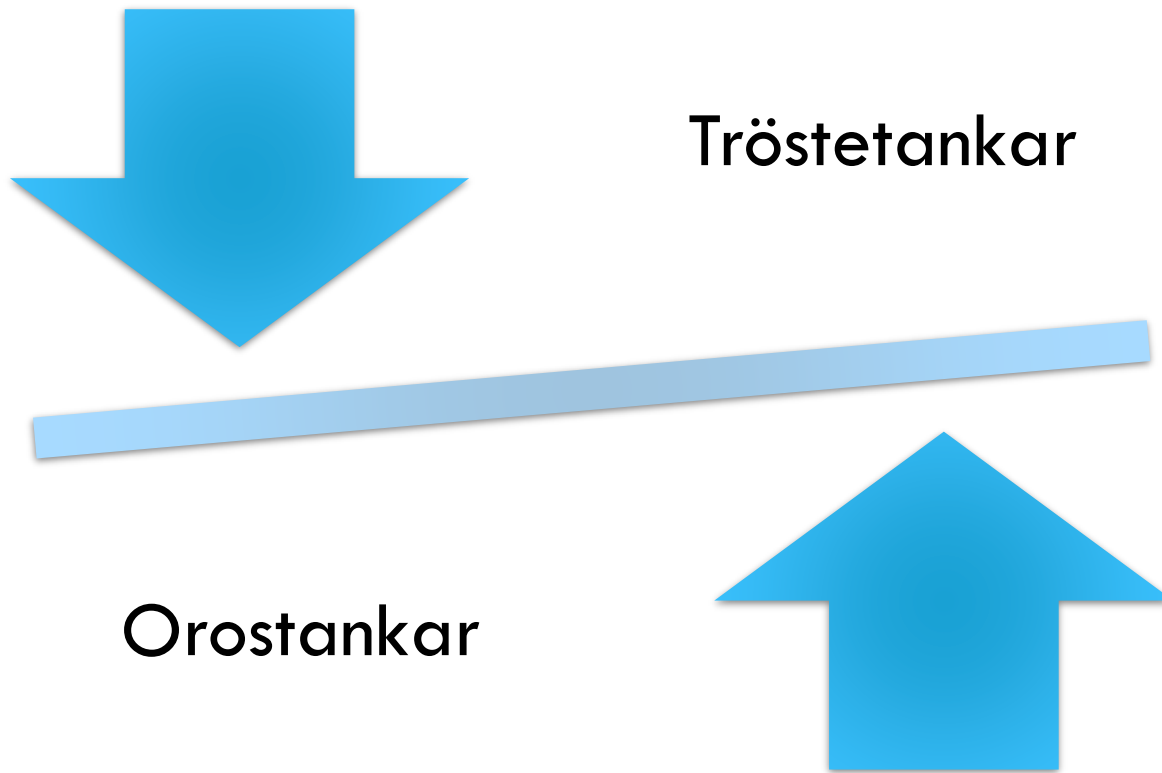
Känslomässigt undvikande som copingmekanism

Kan dock bli dysfunktionellt om man aldrig hittar andra sätt att ta sig an de svåra känslorna

STARK ORO SOM GRUND FÖR RÄTTSHAVERISM



PROCESS VID ORO OCH ÄLTANDE



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.

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 betar dig så här.

HANDLINGSPLAN – KRISGRUPP – POLICYDOKUMENT



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

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

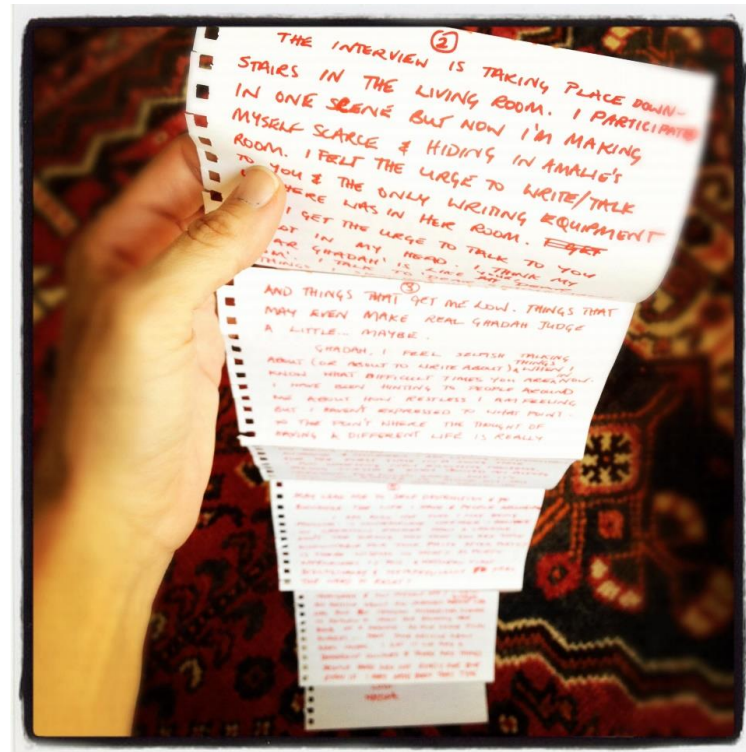
KOMMUNIKATIONSFORM, FORTS.

JO (1977-2016): Anmälan mot Vård- och Omsorgsnämnden i Trosa kommun

En myndighet får inte hindra en enskild från att över huvud taget komma i kontakt med myndigheten. Det är inte heller möjligt att upprätthålla ett förbud för en viss person att kontakta myndigheten på visst sätt. En myndighet kan alltså inte vägra att ta emot t.ex. telefonsamtal från en viss person.

Hur och i vilken form kommunikationen med den enskilde ska ske från myndighetens sida, t.ex. skriftligen eller muntligen, avgör myndigheten själv. Myndighetens ställningstagande får dock aldrig vara godtyckligt. Vid en avvägning mellan intresset av en god arbetsmiljö och den enskildes önskemål om sättet för kommunikering kan det ibland finnas skäl att låta arbetsmiljöintresset väga över.

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

wedeenpsykolog.se

carlander.nu