



Handläggare Per Nylén
Direkttelefon +46705344977
Epost per.nylen@trollhattan.se
Datum 2025-06-12
Diarienummer KS 2025/705

Checklista för bemötande av rättshaveristiskt beteende

Många som arbetar inom offentlig sektor möter förr eller senare personer som uppvisar rättshaveristiskt beteende – det vill säga personer som genom upprepade, ofta aggressiva och omfattande kontakter försöker driva sin sak långt utöver vad som är rimligt, ofta utan att nå ett avslut. Att bemöta personer med detta beteende kräver tydlighet, struktur och stöd.

Råd vid bemötande av person med rättshaveristiskt beteende:

- Upprätthåll en hög, men tydlig servicenivå. Sätt gränser – du är inte skyldig att svara på varje kontakt.
- Behåll lugnet. Hög inte rösten, dras inte med i diskussionen och argumentera inte emot.
- Var saklig. Håll dig till fakta, lagstiftning och gällande rutiner. Besvara bara det som efterfrågas.
- Visa empati och tydlighet. T.ex.: ”Jag hör vad du säger och förstår hur du ser på saken. Men detta är vad jag kan göra.”
- Hänvisa vidare. Om ärendet inte rör ditt område, skicka det till rätt instans.
- Ifrågasätt inte vanföreställningar. Du kommer sannolikt inte att förändra personens synsätt – försök inte.
- Tänk taktiskt vid skriftlig kontakt. Vänta med att svara på upprörda mejl – ibland hinner avsändaren lugna sig.
- Vid långvarig kontakt – byt person. Överväg att en kollega ta över kontakten om möjligt.
- Tillåt avslut. Om personen behöver ha ”sista ordet” i ett samtal – låt det ske utan att bemöta ytterligare kritik.
- Avbryt vid behov. Samtal som blir hotfulla, kränkande eller meningslösa bör avbrytas.