Dokumentbeteckning:	Att möta människor som utmanar oss, checklista
Antaget av/Ansvarig	Marianne Brattberg
Handläggare	Marianne Brattberg
Tillhör rutin	Att möta människor som utmanar oss
Datum	2022-03-17

Förebygg utvecklingen

- Bemöt alla du möter i tjänsten utifrån att du inte kan veta vem som skulle kunna utveckla ett rättshaveristiskt beteende.
- Skapa inte orealistiska förväntningar.
- Var tydlig, förmedla korrekt information, förklara världen.
- Ge rättshaveristiskt beteendetendenser så litet inflytande som möjligt.
- Konsistent bemötande över tid - trygg, stabil, gränssättande men också empatiskt.

Hur minskar jag risken för att själv förvärra situationen?

- Var aldrig ensam i processen.
- Sök hjälp och stöd, ha kontinuerlig kontakt med erfaren kollega eller chef.
- Samråd med din chef i alla knepiga lägen.
- Koppla eventuellt in en jurist och låt hen granska dina formuleringar innan du skickar något.
- Tänk på sekretessen, och uttala dig aldrig i media utan att först ha samrått med din chef och eventuellt en jurist.
- Kontakta alltid polisen vid misstänkta hot.
- Var uppmärksam på dina egna känslor – rädsla, ilska, skam och skuld – så att de inte får dig att agera olämpligt.

Hur bör man bemöta rättshaveristiskt beteende?

- Förstå att den drabbade inte mår bra och att hen lider.
- Var litet smart, det behövs en ”vuxen i rummet”.
- Trappa inte upp.
- Låt ditt handlande vägledas av regler och sunda principer.

- Utgå från hur du skulle göra med en ”vanlig” brukare/anhörig.
- Håll en fast linje, gå inte med på orimliga krav.
- Ge ”rätt” service, varken mer eller mindre.
- Håll en god samtalston och agera korrekt oavsett hur otrevligt den andre beter sig.
- Var varm och empatisk men samtidigt tydlig, bestämd och konsekvent.
- Erbjud information och förklaring i stället för att försvara dig.
- Besvara alla frågor - även de besynnerliga, insinuanta och klentrogna - så sakligt du kan.
- Var kortfattad men inte helt tyst.
- Undvik onödigt småprat och spekulerande.
- Försök formulera ditt svar så att det hjälper den andre att mentalisera bättre.
- Undvik match med den andre – ge hen utan affekt vad hen har rätt till (men inte mer).
- Lyft när lämpligt svaret till en generell nivå, svara på ”systemnivå”: *”Här gör vi aldrig skillnad mellan personer, och vi följer alltid regelverk och lagstiftning”. ”Vi har tydliga rutiner för hur vi handlägger denna sorts ärenden i vår verksamhet”.*
- Försök få till stånd en smula känslomässig kontakt. *”Du har kämpat så länge och skrivit hundratals mejl, blir du aldrig trött? Det måste vara jobbigt att kämpa så hårt som du gör.”*
- Ställ öppna frågor som leder till att den andre reflekterar: *”Hur tänker du nu?” ”Hjälp mig förstå hur du tänker här.”*
- Validera:
    - *”Klart du blir upprörd när du inte får det du tycker att du har rätt till, det är så fungerar vi människor*.”
    - Återge den andres tankar och önskemål så att hen känner att du förstått hens utgångspunkt och är nöjd med din tolkning: *”Om jag förstår dig rätt så menar du att…”*
- Identifiera och försök reducera den andres stress, så ökar förmågan att mentalisera och att hitta mer konstruktiva förhållningssätt.
- Jobba med sammanfattningar
    - Syftar till att öka förmågan till mentalisering och perspektivtagande.
    - Bara fakta - detta har hänt, detta har vi gjort, detta har vi erbjudit, detta har du tackat nej till.

- Hjälp den andre få sista ordet när du avslutar samtalet.
- Visa inte oro inför legala hot.
- Försök inte hindra personen från att anmäla, skriva insändare och gå ut i sociala medier.

Hur skyddar jag mig själv från att påverkas eller råka illa ut?

- Kunskap om rättshaveristiskt beteende.
- Identifiera riskpersoner tidigt.
- Inse när du har att göra med ett rättshaveristiskt beteende.
- Gå inte i gång, ta inget personligt – du företräder en myndighet.
- Lågaffektivt bemötande.
- Tydliggör gränserna.
- Ta reda på och följ befintliga rutiner.
- Lova inte mer än du kan hålla.
- Svara på det som efterfrågas men inte mer. Säg hellre för litet än för mycket, be att få återkomma.
- Utgå från att ert samtal spelas in.
- Kommentera aldrig enskilda individärenden i media eller med andra än din chef.
- Var försiktig med improvisation och vardagsprat
    - Rättshaveristen missförstår ofta vardagligt small-talk o Humor och även vanlig vänlighet riskerar uppfattas som hån och kränkning
    - Håll dig till ämnet
    - Var försiktig med att säga något som den andre kan uppfatta som ett löfte om något
    - Var inte rädd för att säga att du inte vet men att du ska undersöka och återkomma i frågan
- Sänk ambitionerna när dina ansträngningar inte godtas
- Du är inte skyldig att få en andre att acceptera din förklaring, bara att ge ett respektfullt svar
- Jobba/kämpa aldrig ensam.
- Slarva inte med dokumentationen
    - Skriv för Expressen och Uppdrag granskning
    - Sakligt, objektivt och omsorgsfullt
    - Dokumentera fakta, inte åsikter och omdömen
    - Inga negativa omdömen och inget nedsättande

    - Tråkiga uttalanden och ageranden kan återges/citeras, men utan värderingar
    - Beskriv de ansträngningar du och organisationen gör
    - Beskriv dina goda intentioner med det du gör
    - Dokumentera dina försök till motiverande samtal
    - Hjälp i dina anteckningar klienten att mentalisera
- Hantera alla hot omgående.
- Avsluta kränkande, hotfulla eller meningslösa samtal
    - Vi har rätt att avsluta, men på ett respektfullt sätt
    - Ge en varning först, om vi inte kan tala med varandra respektfullt kommer jag att avsluta vårt samtal
    - Erbjud ett nytt försök senare, och ta då ev med en chef/kollega
    - Dokumentera objektivt vad i samtalet som föranledde avbrytandet
    - Dokumentera även vilken information du gett i samband med avslutet av samtalet
- Ta hand om dig själv o Identifiera och reagera på alla jobbiga känslor ärendet väcker
    - Akta dig för att överta den andres skeva perspektiv och världsbild
    - Be att få bli utbytt när du inte orkar med den andre längre
    - Sök hjälp om du inte mår bra
    - Se till att ha ett liv utanför jobbet

Vad kan organisationen göra?

- Ha ett policydokument att luta er mot.
- Identifiera rättshaveristen tidigt.
- Gör en handlingsplan för den aktuella personen.
- Utse en rutinerad handläggare, chef eller motsvarande.
- Bygg in en tröghet i bemötandet och bromsa upp beteendet.
- Byt personal vid långdragen/komplicerad kontakt, hot och tecken på att hen gör personalen personligen ansvarig snarare än myndigheten ansvarig.
- Se till att rättshaveristen inte lyckas liera sig med missnöjd personal på enheten. Hantera mejl och annan korrespondens
- Utgå från att dina samtal spelas in och att din korrespondens kommer att bli offentlig,

- Gör rätt men så lite och begränsat som möjligt,
- Korta och koncisa svar, gärna träigt och tjänstemannamässigt.
- Skriv ett nytt mejl var gång du svarar, utan att kopiera texten du svarar på.
- Hänvisa till tidigare svar vid återkommande fråga.
- Svara aldrig alla som fått mailet, bara avsändaren.
- Svara inte om du bara fått en kopia av mailet.
- Låt mail som väcker känslor vila till nästa dag innan du svarar. Svara eventuellt i avvaktan att du tagit emot hens mejl och att du kommer att återkomma inom x dagar.
- Vid infekterade frågor och missnöje: låt alltid en chef eller en klok kollega titta på ditt utkast/svar innan du skickar det.

Hur bemöter man hot och kränkningar?

- Ta alltid hot på allvar.
- Polisanmäl förföljelse, hot och förtal.
- Ta en skärmdump på kränkande och hotfulla formuleringar på internet och sociala media.
- Var tydlig och konsekvent, håll fast vid rutinerna, lär personen hur denna del av världen fungerar.
- Försök aldrig ge igen eller hämnas.
- Uppmana vid självmordshot den andre att söka akut vård, men låt det inte påverka handläggningen. Råd för att minska risken för våld
- Sitt inte ensam med potentiellt våldsam person.
- Ange ramar för samtalet i inledningen.
- Håll fast vid rutinerna.
- Visa inte negativa eller starka känslor oavsett vad som sker.
- Lyssna i stället för att argumentera eller protestera.
- Sätt ord på det som sker, t ex vid verbala hot.
- Förklara att hot och våld inte accepteras och alltid polisanmäls.
- Anteckna sakligt hot och kränkningar i journalen eller på annan angiven plats.