Dokumentbeteckning:	Rutin att möta människor som utmanar oss
Antaget av/Ansvarig	Marianne Brattberg
Handläggare/Förvaltning	Marianne Brattberg
Handlingen förvaras	Intranät
Diarienummer	
Datum/Ersätter	2023-08-14

Handlingen publiceras
■ Intranät ☐ Stadens hemsida ☐ Annat:

Syfte:	Att ge vägledning i möte med människor som utmanar oss
Gäller för:	Chefer, handläggare
Referensdokument:	
Ansvar och genomförande:	Chefer, handläggare
Uppföljning:	Följs kontinuerligt upp och revideras vid behov.

Inledning

Det är inte ett rättshaveristiskt beteende i sig att göra en anmälan eller att överklaga. Det handlar om intensiteten i hur personen gör det.

Rättshaverist = allt i livet kretsar kring en fråga, ett problem
Människor med rättshaveristiskt beteende = kan uppstå i vissa situationer i livet, livskriser etc.

Ofta anmäler dessa personer myndigheten flera gånger och gör tillägg hela tiden. De skickar mail och brev i en stor mängd med kopior till flera personer. Mailen och breven är ofta väldigt skrikiga med fet stil och med vissa meningar skrivna med versaler. Rättshaverister är också ofta pigga på att hänvisa till juridiska texter, inte sällan tagna ur sitt sammanhang. De kan därför ge intryck av att vara mer juridiskt bevandrade än vad som faktiskt är fallet. Många människor med ett rättshaveristiskt beteende låter som om de pratade i en gammal journalfilm, eftersom de umgås så mycket med juridiska texter som ju är lite ålderdomliga. Och det skapar en osäkerhet hos många *'Den här personen vet mer än jag".*

För att få ytterligare bränsle till sin kamp letar rättshaverister gärna upp andra människor som har drabbats av liknande orättvisor och blir språkrör för dessa personer. De har omständliga historier och kräver att få berätta dem. De vill gärna boka möten, sitta länge

och har svårt för att ta till sig argument. Rättshaveristerna använder gärna starka metaforer, som att en handläggarens beslut är en *”verbal våldtäkt”*.

Rättshaverister har också en hög benägenhet att anmäla, överklaga och begära ut handlingar som de sedan ställer detaljerade frågor kring. Om de inte får det de vill hotar de att gå till pressen.

Nio tecken på att du har att göra med en rättshaverist:

1. Personen ser sig själv som ett offer som hamnat i klorna på en maktmissbrukande myndighet.
2. Rättshaveristen älskar sin historia. Älskar sin "pärm"
3. Personen ser inte sin egen del i konflikten.
4. Personen är påstridig och hotar gärna med det som är lagligt, att göra en anmälan till tillsynsmyndighet, polis, domstol eller att vända sig till medierna.
5. Personen skickar massor av mail eller brev med kopior till flera personer. Dessa kan innehålla delar plockade från andra skrifter, tidningsartiklar m.m.
6. Personen använder sig gärna av **fet och stor stil** i meddelanden och uttrycker sig med VERSALER och understrykningar.
7. Ofta används ett komplicerat juridiskt språk, som kan verka sakna sammanhang, men även starka metaforer ex *”ni har tagit **DÖD** på min….”.*
8. Spelar ofta in samtalen
9. Söker gärna upp andra med liknande erfarenheter. Ibland erbjuder personen sig att bli ombud för andra, om ens eget ärende har ”kallnat”.

Samförstånd hjälper inte

Bakom beteendet finns ofta mycket ältande och svårigheter att släppa taget om det man anser är felaktigt och det kan givetvis även leda till mycket lidande för personen själv och dess närmaste omgivning. De med ett rättshaveristiskt beteende ofta lider av ett narcissiskt och paranoid personlighetssyndrom.

Det är alltså ingen lösning att försöka skapa en relation eller nå samförstånd med hen, just på grund av personens bristande förmåga att leva sig in i den andres liv. Det leder i stället till att både beteendet och problemet ökar. Däremot ska personen bemötas med empati, respekt och rätt att ställa de krav man faktiskt ha rätt till.

Om du tror att ditt bemötande kan få personen att ”tagga ner” är det viktigt att ge den tid och utrymme. Verktyg från motiverande samtal kan fungera bra, som öppna frågor, efterfråga den andras lösningar och ge sammanfattningar i stället för att argumentera. Om personen har uppträtt på liknande sätt tidigare kommer den troligtvis inte att förändras. Då är det lågaffektivt bemötande som gäller.

Gör det du ska, men inte mer: svara där det är befogat, gör inga avsteg från rutiner och ignorera mindre förolämpningar. Många av oss blir märkligt överambitiösa och tänker att om vi gör ett undantag så kommer personen att lugna ner sig eller om vi bemöter varenda fråga så kommer den att bli tillfreds. Men allt sådant förstärker beteendet. Våga avsluta sådana

samtal. JO har skrivit i ett beslut att handläggare har rätt att avsluta samtal när någon är hotfull, kraftfullt oförskämd eller ältar.

Ljud- och filminspelningar

På frågan om en klient får spela in socialtjänsten svarar JO att det inte finns några särskilda bestämmelser om detta, men att utgångspunkten bör vara att ljudinspelningar ska tillåtas. Det finns inga bestämmelser som tar sikte på frågan om en enskild har rätt att spela in ett samtal med en tjänsteman vid en myndighet. Utgångspunkten bör vara att ljudinspelning ska tillåtas. I vissa situationer kan det dock vara motiverat att förbjuda ljudinspelningar. En sådan situation kan uppstå om man vid samtalet kommer att komma in på sekretesskänsliga uppgifter om någon person som inte närvarar. En annan situation är om det finns skäl att anta att materialet kan komma att användas på ett provokativt eller för tjänstemannen förlöjligande sätt. En förutsättning för att ett förbud ska kunna meddelas i dessa situationer är dock att en bedömning först görs av förhållandena i det enskilda fallet (se JO 2008/09 s. 320, dnr 1418–2007, och JO:s beslut den 18 januari 2016, dnr 5043-2014).

JO skiljer dock på ljud- och bildinspelningar och menar att en tjänsteman kan avböja att ett samtal spelas in på film.

Får en anhörig sätta upp en kamera hos mig för att se om hemtjänstpersonalen sköter sig?
Enligt IMY (Integritetsskyddsmyndigheten) är det korta svaret är nej. Privatundantaget – som innebär att man inte behöver ta hänsyn till reglerna i dataskyddsförordningen – ska tillämpas restriktivt. För att privatundantaget ska gälla vid kamerabevakning krävs

- att bevakningen bedrivs av dig i egenskap av privatperson (fysisk person) eller av till exempel en anhörig på uppdrag av dig,
- att kameran inte filmar utanför ditt hem eller din tomt, samt
- att det inte finns någon avsikt att sprida bevakningsmaterialet vidare (till exempel via internet).

För att kamerabevakning ska anses ske på uppdrag av dig måste du ha tillgång till det inspelade materialet och kunna påverka hur och när kamerabevakningen bedrivs och ha beslutsförmåga och känna till att bevakningskameran är uppsatt och förstå innebörden av kamerabevakningen. Om bevakningen är särskilt integritetskänslig kan det tala emot att den sker på uppdrag av dig, till exempel om den omfattar dusch, toalett och sovrum.

För att kamerabevakningen ska omfattas av privatundantaget ska den utföras som ett led i en verksamhet av helt privat natur eller ha samband med privatpersonens hushåll. Om själva syftet med kamerabevakningen är att kontrollera att hemtjänstpersonal sköter sig kan bevakningen i regel inte anses falla under privatundantaget, vilket innebär att du måste följa reglerna i dataskyddsförordningen. Kamerabevakningen måste då bland annat kunna stödjas på en rättslig grund för att vara tillåten.

Även andra lagar måste följas
Det är viktigt att vara medveten om övrig lagstiftning, till exempel reglerna på det arbetsrättsliga området. Enligt arbetsmiljölagen ska arbetsgivaren vidta alla åtgärder som behövs för att förebygga att arbetstagaren utsätts för ohälsa och se till att arbetet utförs i en sund miljö. Att bli kamerabevakad på jobbet kan anses strida mot arbetsmiljölagen. Det innebär att företag eller kommuner som bedriver hemtjänst kan vara skyldiga att förbjuda kamerabevakning av sin personal. Hemtjänstpersonal kan då ha rätt att täcka över eller stänga av kameran medan de arbetar. Man ska också vara medveten om brottsrubriceringarna kränkande fotografering och olaga integritetsintrång i brottsbalken. Läs även Kontroll och övervakning av anställda (imy.se)

Så här bemöter du en person med rättshaveristiskt beteende:

- Undvik att ifrågasätta vad personen säger och var aldrig oförskämd tillbaka. Var korrekt, saklig, håll god ton och undvik att vara godtycklig
- Visa respekt för den andres åsikter och tankar, även om du inte kan gå dem till mötes.
- Övertala inte personen, försök ha en förhandlande inställning.
- Erbjud information istället för att svara direkt på frågorna. Var förberedd och säg *”Jag vill först informera dig om…”.*
- Validering- mentaliseringsförmåga, *"vi måste mötas någonstans på vägen"*, försöka förstå.
- Ställ öppna frågor tex fråga - hur tänker du nu?
- Om det finns en privat tragedi bakom, lyssna och stötta utan att dras in i sakfrågan.
- Ignorera aldrig personen, det triggar beteendet.
- Var empatisk men bestämd.
- Argumentera inte, sätt i stället en gräns. - Nu kommer vi inte längre.
- Undvik vardagsprat och improvisation, kan lätt missförstås.
- Ställ inte frågan om personen spelar in samtalet. Det ger bara en bild av att du är ängslig och därmed har något att dölja. Utgå ifrån att inspelning sker.
- Behåll lugnet i röst och kroppsspråk. Undvik ögonkontakt i starka konfliktsituationer
- De har inte alltid någon juridisk rättighet att ställa detaljerade frågor i en stor omfattning och kräva att få svar. Även om myndigheter har serviceskyldighet så betyder det inte att den är obegränsad.
- Försök hjälpa personen att se proportionerna i sitt agerande. Är det verkligen värt allt hen gör? Motiverande samtal kan vara bra för att hjälpa personen att se sin egen roll i situationen. Om inte det funkar, försök ha ett lågaffektivt bemötande utan att kränka personen.
- Alla anställda ska bemöta personen likadant. Ha en klar och tydlig hållning.
- Var noga med att inte skapa nya möten de ger bara bränsle på brasan, håll dig till en tydlig linje.
- Sammanfatta- rättshaveristen lever i nuet och upprätthålls av ett idogt och monotont berättande. Kan brytas med sammanfattningar av det viktigaste.
  tex *”Du upplever att din mamma inte fått några promenader den senaste månaden. Se här vi har prickat av antalet gånger hon promenerat och när hon tackat nej”.*

- Erbjud parallella alternativ eller synsätt tex *”Nu har vi pratat om bristerna i omvårdnaden och mina brister i att se vad personalen gör vid 5 tillfällen. Den tiden kunde jag ha lagt på att göra precis det du ber mig om”.*
- Försök att låta bli att reagera känslomässigt även om personen förolämpar dig eller din kompetens. Våga avsluta sådana samtal. JO har skrivit i ett beslut att handläggare har rätt att avsluta samtal när någon är hotfull, kraftfullt oförskämd eller ältar. Vid hot överväg polisanmälan.
- Om du blir hyllad och upphöjd av personen, försök dra nytta av det men fastna inte i mönstret utan dra dig ur i tid. Det är lätt att tro att man lyckats vända personen vilket sällan har skett.
- Låt den andre få sista ordet när ni avslutar samtalet. De kan tex avsluta med *”detta är meningslöst”* eller *”du är helt fel person att tala med”*.

Vid skriftliga ordväxlingar

- Undvik att svara på ett upprört mail direkt. Genom att avvakta med svaret något ger du personen möjlighet att ta till sig ditt svar i något lugnare sinnesstämning.
- Svara kortfattat men så korrekt som möjligt.
- Tryck inte på att svara alla om mailet gått till flera utan håll dig till att svara bara brevskrivaren. Bestäm vem som svarar så inte alla kastar sig in i mailväxlingen.
- Besvara alltid med ett nytt mail. Bryt kedjan för rättshaveristen fortsätt inte mailkedjan!
- Svara på det som efterfrågas inte mer. Ett svar kan också vara att du redan har svarat på frågan och hänvisa till ditt tidigare svar.
- Föreslå ett möte i stället för att maila. Framför datorn är det lättare att bli arg och upprörd än i mötet med en annan människa.
- Tydlighet – var inte extra tjänstvillig, det bidrar till otydlighet. Svara inte på allt i haveristens långa skrivelser, bara på det du måste. Var försiktigt med socialt småprat – det kan lätt missförstås.
- Håll löften och dokumentera – haverister är nitiska, och brutna löften kan späda på det aggressiva beteendet
- Låt personen få sista ordet – haverister har ofta starkt behov av att få avsluta med något kritiskt.

Sociala medier – Dont´t feed the troll

Sociala medier skapar nya problem eftersom rättshaverister gärna bloggar och facebookar om sina ärenden och hänger ut personal. När de skriver på kommunens facebooksida gäller det att agera snabbt, innan inlägget får spridning. Om svaret dröjer ger det lätt intrycket att myndigheten struntar i vad medborgarna tycker. Svara hövligt och korrekt, och akta dig för att skämta, det misstolkas. Ta bort inlägget om personen uttrycker sig hotfullt eller kränkankande men skriv att du tagit bort inlägget och varför och polisanmäl hot. Ta inte bort inlägg bara för att de är negativa. *Kontakta kommunikatören när du misstänker att inlägg behöver ses över.*

Slutligen
Acceptera – dessa personer finns och även de har rätt till ett värdigt bemötande. Låt rättshaveristen göra det hen har rätt till, t ex överklaga, anmäla, spela in samtal, skriva inlägg m.m. Men ger lagen dig rätt att säga nej och det verkar vettigt -säg nej.

Var flera – ta stöd av varandra, var inte ensam i att svara om det blir för tungt. Våga byta handläggare eller personal. Planera mötet eller svaren nog, ha en strategi. Skaffa i förväg en beredskap hur ni ska agera i verksamheten.

Är du osäker kontakta SAS eller stadsjuristen.

Fastna inte i rondellen och kör runt utan försök ta kommandot och kör ut.

