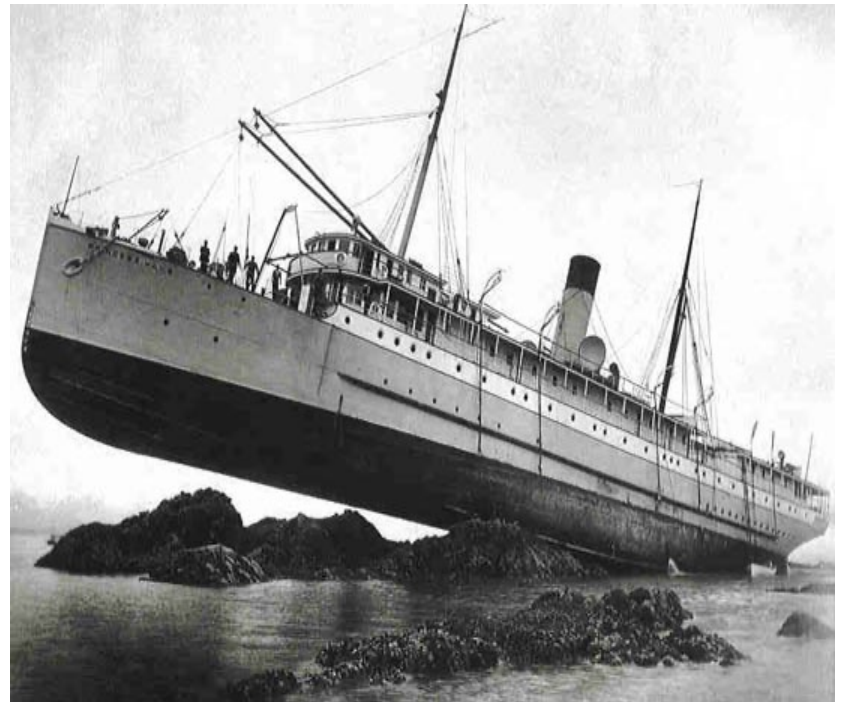


# Möta människor med rättshaveristiskt beteende

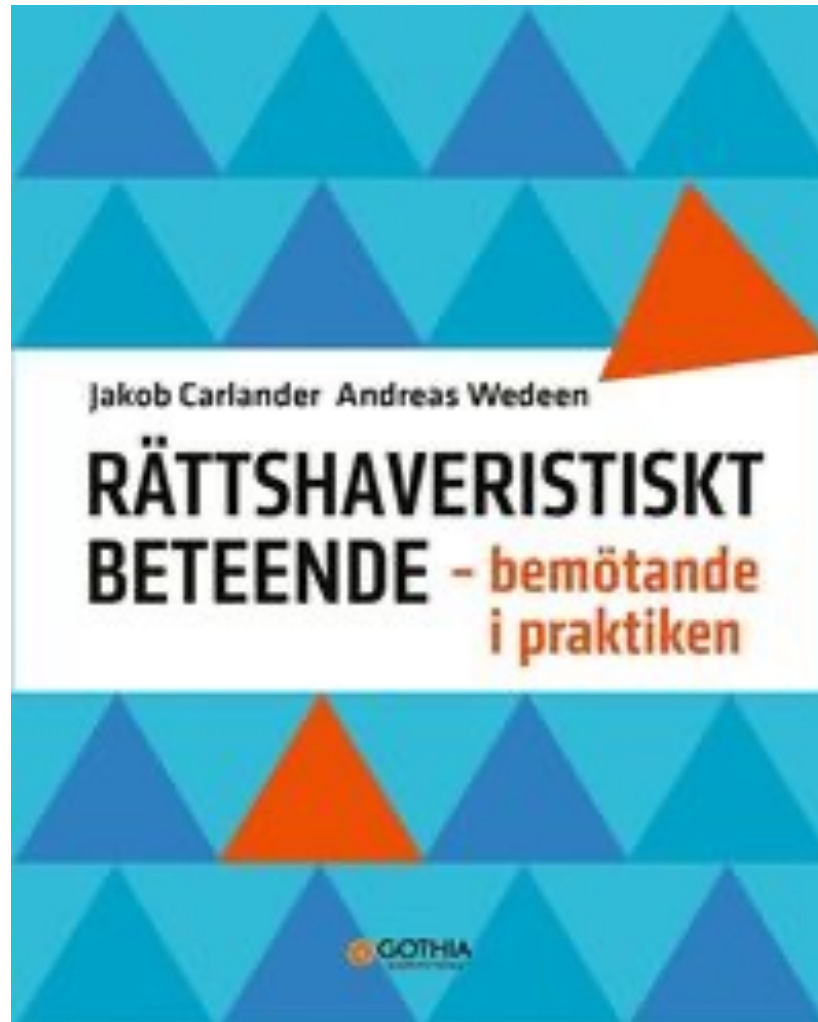
- Jakob Carlander
- leg psykoterapeut
- Samordningsförbundet
- 2023-03-27



# Etik:

1. Alla människor vi möter i arbetet ska hanteras rättvist och med respekt för deras person och integritet.
2. Varje person har rätt att få del av verksamheten och att mötas med saklighet, korrekthet, god ton utan att bli godtyckligt behandlade.
3. Ett rättshaveristiskt beteende utesluter inte att en person kan ha rätt i sin sakfråga.
4. Ett krav från en person ska bemötas utifrån den lagstiftning som gäller och de övriga arbetsuppgifter som föreligger. Våra beslut och åtgärder får inte styras av den andres krav, påstridighet, missnöje eller övriga beteenden.
5. Rättshaveristiskt beteende har alltmer blivit en arbetsmiljöfråga i offentlig förvaltning

# Nyutkommen bok



# MYNDIGHETSUTÖVNING VID RÄTTSHAVERISTISKT BETEENDE

---

NIKLAS GUSTAFSSON & PER LINDQVIST

FÖRORD  
JAKOB  
CARLANDER  
ANDREAS  
WEDEEN



GOTHA  
LIVNING





Rättshaverist

Rättshaveristiskt  
beteende

Grundläggande rätt att göra  
vår åsikt hörd, ta del av  
offentligt material och få vår  
sak prövad

# Hotar med det som är lagligt



# En socialsekreterare berättar:

- *NN hotar aldrig om våld men hotar istället med att genomföra polisanmälningar utifrån begått tjänstefel. NN spelar in alla samtal, både fysiska samtal och telefonsamtal för att under kommande samtal, hänvisa till de inspelade samtalen. NN skapar emellanåt en känsla hos socialsekreterarna efter samtalen, att de har blivit utsatt för psykiskt våld.*

# Väcker obehag

- Det gäller en av våra patienter som vid återbesök fungerat ok, men nu eskalerat kontakter med telefon och meddelanden via 1177 något väldigt.
- Kontakterna sker till sjuksköterskor, VEC och sektionschef. Hen hör av sig flera gånger i veckan och upprepar "oförrätter", hakar upp sig på saker som sagts, sprider osanna påståenden till andra patienter, är otrevlig samtidigt som det inte riktigt kommer fram några önskemål. Frågan är hur vi kan/får säga ifrån och ställa krav på kontaktformer, bemötande etc.

# Den lilla människans kamp mot den stora myndigheten

KLICKA HÄR



KLICKA HÄR

# Kriterier på ett rättshaveristiskt beteende

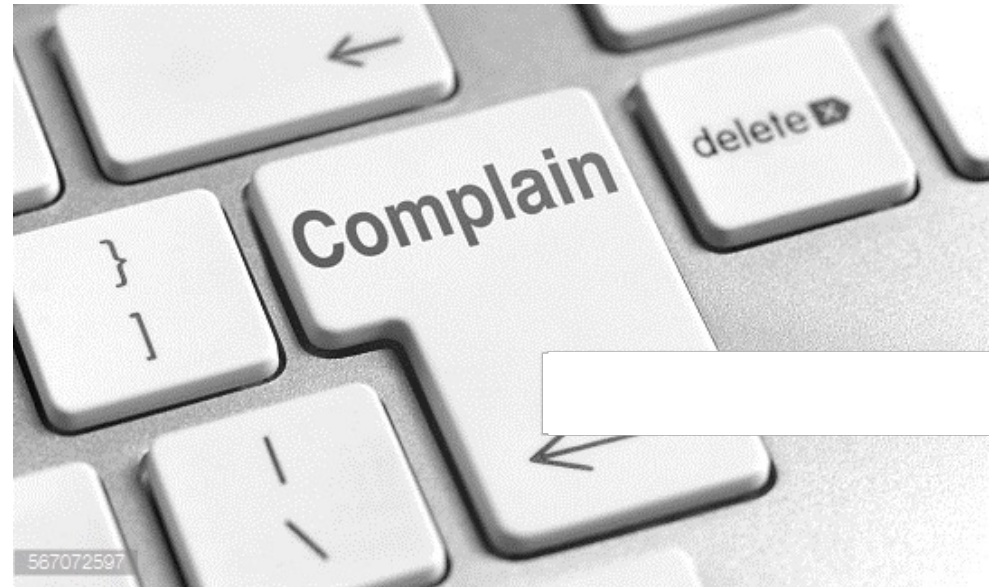
- Lång och omständlig berättelse, som ofta följer ett bestämt ritual och ska delas av så många som möjligt. Återkommande långa telefonsamtal. Vill ha sista ordet.
- Ofta förekommande felaktigt bruk av juridiskt språk som visar en bristande förståelse för rätts- och samhällssystemet. Har själv alltid rätt
- 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 liktydigt innehåll och med kopior till alla tänkbara adressater. Skriver på ett speciellt sätt: **VERSALER, ????** !!!!! **Färgad text**
- Hög benägenhet att anmäla eller hota anmäla, lämnar klagomål och överklagar till många instanser och myndigheter. "Egna domstolar".
- Gör bruk av metaforer och bilder som förstärker den egna upplevelsen på ett överdrivet och absurt sätt.
- En krävande och oempatisk ton i kommunikationen, där inget svar som ges är gott nog
- Vill gärna agera ombud för andra och föra deras talan med den egna erfarenheten som grund.

# Citat från en dödsruna svd 20220710

- *”Han började istället som snickare med att renovera gamla hus och sedan sälja dem. Han blev emellertid orättvist sköntaxerad, vilket så småningom ledde till en livslång kamp mot myndigheternas godtycke, inte bara för egen del utan framför allt för andra människors skull... Under många år samlades en rad människor som drabbats av olika svårigheter i hans vänförening.... Låt vara att många har ställt sig frågande inför NN:s ofta provocerande framträdande...”*

# En studie från Australien

- ...visar på att 1 % av de som kom i kontakt med kommunala förvaltning och service eller annan myndighet uppvisade ett rättshaveristiskt beteende.
- Men att dessa tog 30 % av arbetets resurser i anspråk.



# En fråga om arbetsmiljö


- *Oavsett hur förberedd de är på vad komma under samtalet, så känner de sig inkompetenta som socialsekreterare och värdelösa som människor. Socialsekreterarna får tankar att de har gjort fel, att de kommer att bli av med jobbet.*
- *Självkänslan hos socialsekreterarna försvinner och det är en känsla som kan hänga i under flera dagar. Socialsekreterarna kan komma på sig själva att de börjar ifrågasätta sitt yrkesval så som: är det så här det ska vara? Är det värt det?*

# Länsstyrelsen ska i fängelse!

## STOPPA MAKTMISSBRUKET

VI ÄR FOLKET, VI HAR MAKTEN.  
TILLSAMMANS SÄGER VI **NEJ!**

**Folksamling** i Stockholm på  
Sergels torg den 25 november kl. 16.00 - 19.00,  
**Folkvandring** från Medborgarplatsen  
den 26 november kl. 15.00  
Medta gärna trummor, plakat och ett gott humör



**MOT  
MAKTMISSBRUK  
RÄTTSSÄKERHET  
KRIMINELLA TJÄNSTEMÄN  
OLAGA TVÄNG  
KORRUPTION  
CENSUR**

# Justice Obsession Syndrome (Christian Diesen)



# PTED

## Posttraumatisk bitterhetsyndrom

(Michael Linden)



Tisdagstema -09

# MISP

## Medborgare som inte sätter punkt

(Jonas Stier)

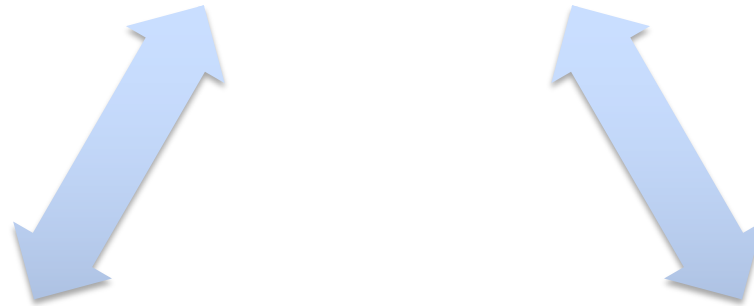


# Le persécuté persécutés – De förföljda förföljarna

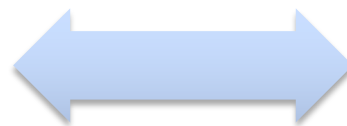


- *NN... har nu slutat sin färd. Hans sista år förmörkades av svår cancer. Som tung stenbörda på hans sjukdom trakasserades han som andra skytte och vapenintresserade av Göteborgs Vapentillståndspoliser....*
- *NN själv, som visste att han resterande tid var kort, har själv skrivit ovanstående dödsannons som han ansvarar helt för. Poliserna som nämns lär inte kunna förfölja honom på andra sidan gränsen*

Narcissistisk  
aggressivitet



Paranoid  
misstänksamhet



Tvångsmässig  
ihärdighet



Rättshaverist

Psykopat

Kusiner

Stalkare

Konspira-tio-nen-teoretiker

# Skillnad psykopati - rättshaverism

## Psykopati

- Känner sig bättre än andra
- Manipulerande – opålitlig
- Impulsiv
- God verbal förmåga
- Saknar ånger och skuld
- Mytomani
- Fixerad att äga makt

## Rättshaveristiskt beteende

- Vet bättre än andra
- Har sin egen sanning – ändrar sig inte
- Stabilt negativ
- Framhäver samma sak
- Förstår inte vad hen utsätter andra för
- Hittar sällan på nya saker
- Vill ha makt över sin sak

# Förstår inte vad hen utsätter andra för



# Drag av sadism



# En bygginspektör tar emot följande kommentarer på mejl och sms:

- *”Lokaltidningen kommer att skriva en artikelserie om hur illa behandlad jag blir av kommunen.”*
- *”Jag har ett mail från en person på kommunen, det som står i det vill ni inte att det ska komma ut...”*
- *”När jag har berättat allt jag har om kommunen kommer ni att komma till mig och be om ursäkt för allt ni har gjort fel mot mig, det säger min advokat.”*
- *”Alla företagare undrar hur man kan ha kvar en förvaltningschef som inte kan något utan bara hänvisar till handläggare.”*
- *”Jag ska bli kommunalråd!”*
- *Jag har startat en Facebookgrupp där jag hänger ut både politiker, tjänstemän och kommunen.*

# Alltmer officiellt begrepp?



”På Ekobrottsmyndigheten, åklagarmyndigheten och Justitiekanslern anger flest tjänstemän att **rättshaverister** ligger bakom trakasserierna.

**Rättshaverister** beskrivs som krävande, hänsynslösa och omständliga. De tröttnar ut tjänstemännen och gör dem osäkra genom upprepade trakasserier.

[Denna] gruppen baserar sin påverkan på systematik. Det är rättshaverister som använder trakasserier för att få rätt i sak, och som **sällan väcker sympatier** hos tjänstemännen.”

# Otillåten påverkan

En sammanfattande term och inte en rubricering.  
Våld mot tjänsteman, hot mot tjänsteman och  
förgripelse mot tjänsteman är exempel på själva  
brotten.

- Beslut
- 212000–1850
- Arbetsmiljöverket förbjuder er att, vid ovanstående arbetsställe, efter den 31 mars 2014 vid vite av 250 000 kronor utföra omvårdnadsarbete i den aktuella vårdtagarens hem, för vårdtagarens namn se bilaga, om inte följande villkor är uppfyllda.
- 1. Vid arbete hos och med den aktuella vårdtagaren får endast anställda och vårdtagaren befinna sig i vårdtagarens lägenhet.
- 2. Vid arbete som arbetstagare utför i den aktuella vårdtagarens lägenhet ska samtliga kameror vara helt övertäckta.
- 3. Ni ska utarbeta ett gemensamt förhållningssätt för hur arbetsgruppen ska hantera psykiskt påfrestande situationer kopplade till den aktuella vårdtagarens anhöriga.

• Se 2 kap. 2 §, 3 kap. 2 § arbetsmiljölagen samt punkt 4 Arbetarskyddsstyrelsens allmänna råd (AFS 1980:14). Se även 5 och 9 §§ Arbetsmiljöverkets föreskrifter (AFS 2001:1) om systematiskt arbetsmiljöarbete.

# Det är du som måste förändra – förvänta dig inte att den andre gör det

- JO konstaterar att det inte fanns lagstöd för att besluta att makan inte fick vistas i makens bostad eller i tillhörande gemensamhetsutrymme.....
- Nämnden får kritik för att den utan rättsligt stöd fattat ett beslut om innebar begränsningar i makens nyttjanderätt av sin hyresrätt, för att beslutet om vistelseförbud för makan omfattade makens bostad med tillhörande gemensamhetsutrymme, för att beslutet inte fattades av behöriga tjänstemän och för att det inte var tidsbegränsat.
- JO 647-2017
- Till följd av att kommunen har det yttersta ansvaret för arbetsmiljön för sina arbetsplatser har kommunen enligt AML också en skyldighet att vidta åtgärder för att se till att personalen har en god arbetsmiljö. Det kan då finnas behov av att gripa in exempelvis mot personer som annars bedöms ha rätt att vistas på arbetsplatsen men genom sin närvaro har visat sig ha alltför negativ påverkan mot arbetsmiljön.
- 7082-18 FVR Göteborg

# ”Särskild ordning”

- Meddela skriftligt vad som gäller i form av begränsning för kommunikation - närvaro
- Hänvisa till arbetsmiljö – räkna inte upp vad den andre gjort.
- Beslutet ska vara tidsbegränsat.
- Ska meddelas av verksamhetschef
- Delegering för beslut ska finnas från nämnd/styrelse

# Tidiga tecken på RH-beteende

En första kontakt, brev/mejl eller telefon med saklig ton som blir allt mer frustrerad. Krav på svar.

Snar återkommande kontakt, nu mer aggressiv med fler frågor och kommentarer. Ordmassan ökar

Lagliga hot som framställs med ironiska och insinuanta kommentarer om myndighet/förvaltning.

# Aggressivitet som växer

- *Den kategori samtal jag har svårast för är de som börjar hyfsat normalt, personen frågar om något som jag besvarar och sen kommer det mer detaljerade följdfrågor. Det som skiljer detta från ett "vanligt" samtal är att jag upplever personen som lätt passivt aggressiv. Ju längre samtalet går desto mer framträdande blir detta. Dessa personer förekommer en dock med en ny fråga. Alltid lite annorlunda än föregående (så en inte kan hävda att man redan besvarat deras frågor) och jag upplever att det görs för att hålla konversationen igång, inte för att de egentligen vill veta mer.*

# En socialsekreterare berättar:

- *NN låter trevlig och inlyssnande inledningsvis i varje samtal, för att sedan "trycka till" när socialsekreterarna minst anar det. NN upplevs alltid i slutändan av samtalet som aggressiv och omöjlig att prata med då hen inte kommer vidare utifrån att hen upplever sig orättvist och felaktigt behandlad.*

# En person blir alltmer aggressiv i sitt tonläge och ställer konfrontativa frågor.

- *Jag hör att du blir alltmer missnöjd och upprörd med de svar jag ger dig. Jag kommer att avsluta samtalet här. Du får gärna skicka in dina frågor skriftligt till mig så ska jag besvara de frågor som är kopplade till mitt uppdrag.*
- *Jag märker att dina frågor nu har ändrat karaktär. Då jag utgår ifrån att du ställt de viktigaste frågorna först, som jag också besvarat, kommer jag att avsluta samtalet här eftersom jag också har andra arbetsuppgifter jag måste ta mig an.*
- *Vårt samtal har ändrat innehåll och jag upplever att du mer vill föra en debatt med mig. Det ger mitt uppdrag inte tidsmässigt utrymme för, jag kommer därför att avsluta vårt samtal nu.*
- *Eftersom vårt samtal dragit ut på tiden måste jag avsluta här och ber dig lämna övriga frågor skriftligt till mig så ska jag besvara det jag kan.*

# Emotionell instabilitet



- Från: XXXXX@[icloud.com](mailto:XXXXX@icloud.com)>
- Skickat: den 14 februari 2019 17:00
- Till: XXXXX@[uadm.XX.se](mailto:XXXXX@uadm.XX.se)>
- Ämne: Re: SV: New York Times/Conversion Therapy
- 
- Toppen
- 
- Tack XXX. Jag vet att jag har varit mindre trevlig i min kommunikation, men, det är rena barnleken jämfört med det jag utsatts för av företrädare för XX under två år.
- 
- /XXXX

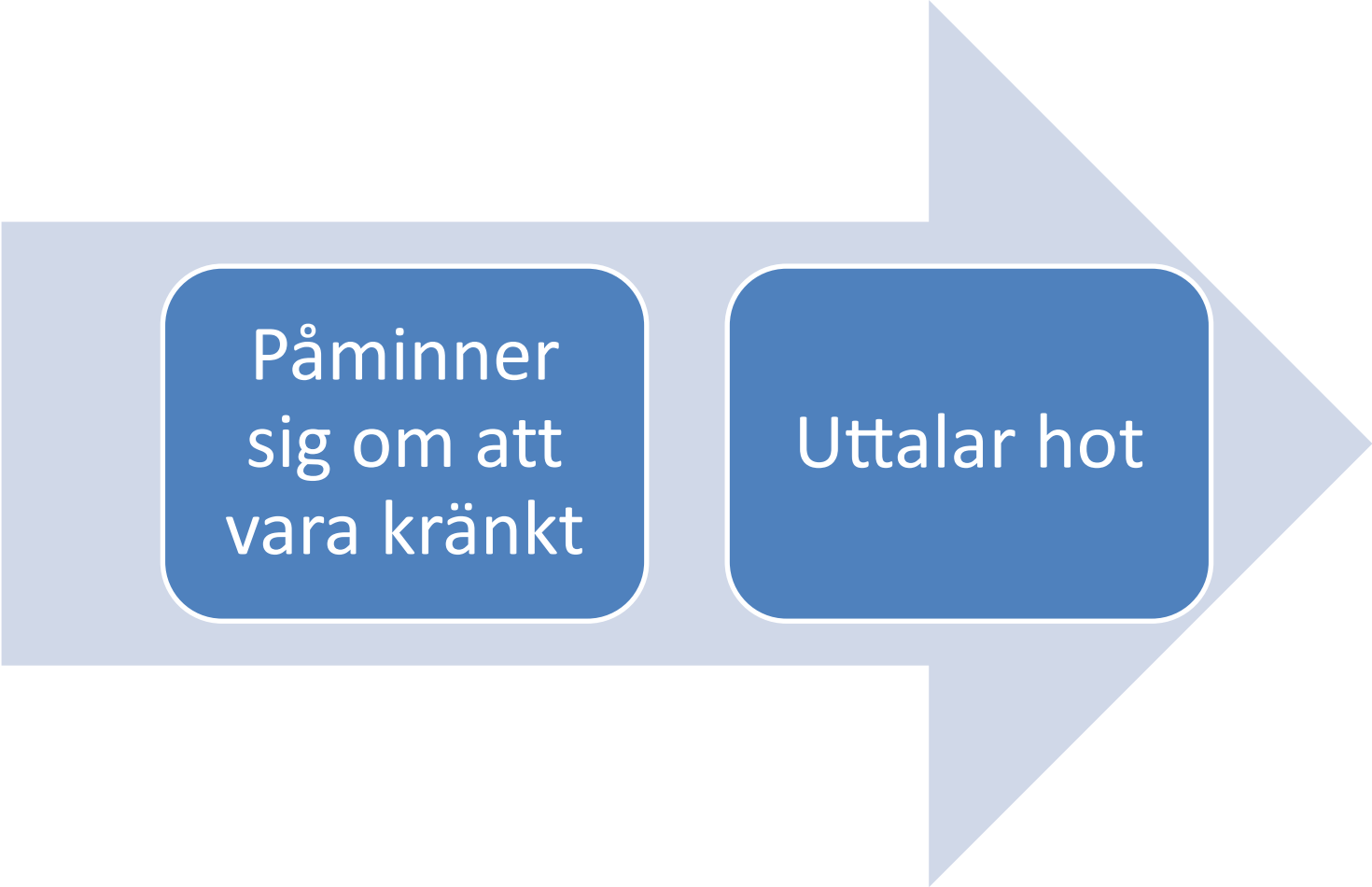
- **Från:** [XXXXXX@icloud.com](mailto:XXXXXX@icloud.com)>  
**Skickat:** den 14 februari 2019 18:29  
**Till:** [XXXXXX@xxdm.XX.se](mailto:XXXXXX@xxdm.XX.se)>  
**Ämne:** Häller en hink med bajs över dig
- 
- Att du inte skäms ihjäl!!!

# Övergripande regel

- Hitta en ton och en språkdräkt som passar för alla sammanhang – positiva som negativa. Särskilt när tonläget hos den andre växlar fort och känslorna är ombytliga
- Var inte godtycklig i språket



# Mönster i kommunikation



Påminner  
sig om att  
vara kränkt

Uttalar hot

Kan inte hantera situationer med  
mentala processer

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

# Mentalisering

Se sig själv utifrån

Och förstå andra inifrån

# Krav från JO:

- Saklighet
- Korrekthet
- God ton
- Inte vara godtycklig

# **JO beslut 2016-06-01, dnr 678-2015**

Även när den enskilde uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalsston. Krav på saklighet i 1 kap. 9 § RF.

# JO 6153-2016

- **Bygginnspektör till kund:** *Jag är inte din sekreterare. Har tyvärr ingen mer tid att spendera i detta ärende. Kontakta inte mig mer tack. Du får komma hit eller ringa till arkivet och begära de handlingar som du behöver. Gör vad du vill.*

**JO:** Det är inte ovanligt att företrädare för en myndighet ifrågasätts eller får kritik av enskilda. Det ingår emellertid i tjänstemannarollen att man ska agera korrekt mot den som tar kontakt med en myndighet. Även om en enskild uppträder på ett sätt som upplevs som besvärligt måste en tjänsteman kunna hantera situationen professionellt och hålla en god samtalsston.

# Vad händer med oss...



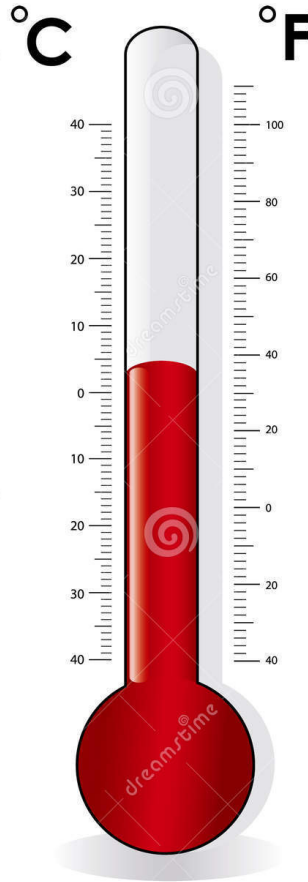
- ...när vi lägger mål och mening för arbetet hos den andres känsla och upplevelse
- och inte i vårt professionella kunnande och handlag?

- När en offentliganställd tjänsteman utövar sina tjänsteuppgifter är alltså hans eller hennes yttrandefrihet i praktiken begränsad genom bl.a. kravet på saklighet.
- Kravet på saklighet i 1 kap. 9 § regeringsformen innebär att anställda vid myndigheter har en skyldighet att bemöta dem som vänder sig till myndigheten på ett korrekt sätt och **att en myndighetsperson ska hålla sig till den sakfråga som myndigheten ska avgöra visavi den enskilde.** Ett gott bemötande är viktigt både för att den enskilde har rätt till det och för att förtroendet för den offentliga förvaltningen ska kunna upprätthållas. För polisanställda är detta särskilt uttryckt i 10 § polisförordningen, där det anges att polisanställda i sin kontakt med allmänheten ska agera så hänsynsfullt som möjligt, visa behärskning och uppträda på ett sätt som inger förtroende.

# ***“Du är korkad som inte fattar det här. Jag hade gjort ett bättre jobb själv”***

- *Det kan jag inte kommentera eller bedöma. När jag handlagt ditt ärende har jag följt de rutiner och den lagstiftning som gäller här.*
- *Den åsikten får du naturligtvis själv ha, ska vi gå tillbaka till ditt ärende...*
- *Att du är missnöjd med min handläggning betyder inte att jag är korkad.*
- *Det faktum att du är missnöjd med mitt beslut är inte tillräckligt för att jag ska lämna detta ärende vidare eller ändra beslut.*

# Ett beteende i olika grad



Download from  
**Dreamstime.com**  
This watermark comp image is for previewing purposes only.

1807086  
Millientra | Dreamstime.com

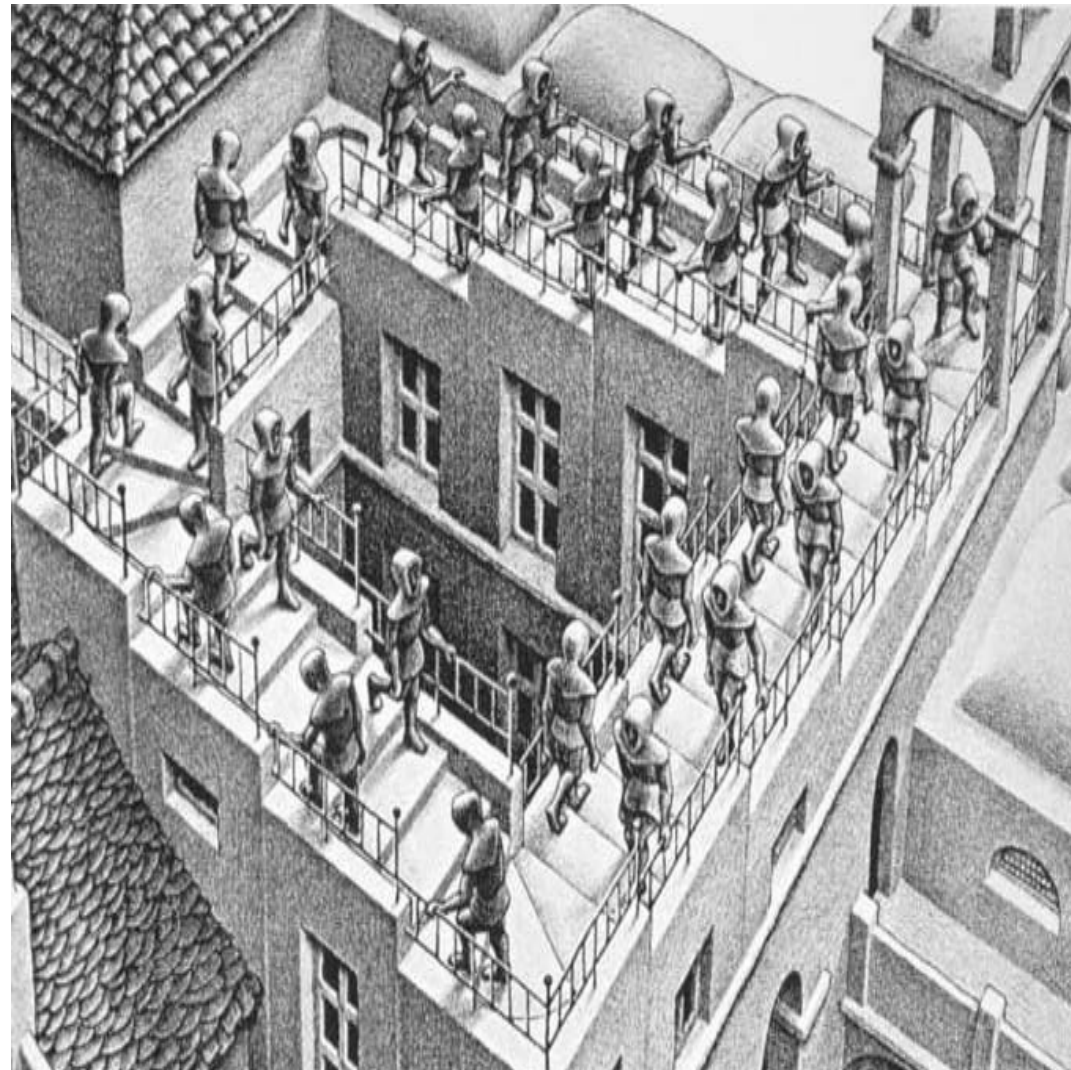
- Svår
- Måttlig
- Lindrig
- Minimal

# Två användbara metoder

- Motiverande samtal – vid mer tillfälligt rättshaveristiskt beteende – ge syre åt reflekterandet
- Lågaffektivt bemötande – vid utpräglat och långtgående beteende – strypa syre till beteendet

# Vi kan inte med vårt arbete ta bort rättshaveristiskt beteende

- Göra mera
- Göra bättre
- Fler löften, möten och samtal



# Våra vanligaste misstag

- Bristande kunskap och självförtroende
- Läger ned för mycket arbete på att uppnå samförstånd
- Alltför tålmodiga – lyssnar för länge
- Går i svaromål – argumenterar
- Blir själva raljerande och nedlåtande, uttrycker oss olämpligt
- För mycket tålamod i början och för lite tålamod senare

# Två miljöer

## Offentlig rättshaverism



## Privat rättshaverism



# Privat rättshaverism

- Grannfejder
- Arvstvister
- Separationer - otrohet
- Relationskonflikter vid dödsfall och begravning (vem äger kroppen?)
- Vårnadsstvister
- Bostadsrättsföreningar
- Vägföreningar/småbåtshamnar/ideella föreningar mm

- En pappa som befinner sig i vårdnadstvist med barnets mamma anklagar en lärare för att stå på mammans sida. Han hotar med att stämma hen inför tingsrätten och säger att han även gjort polisanmälan.

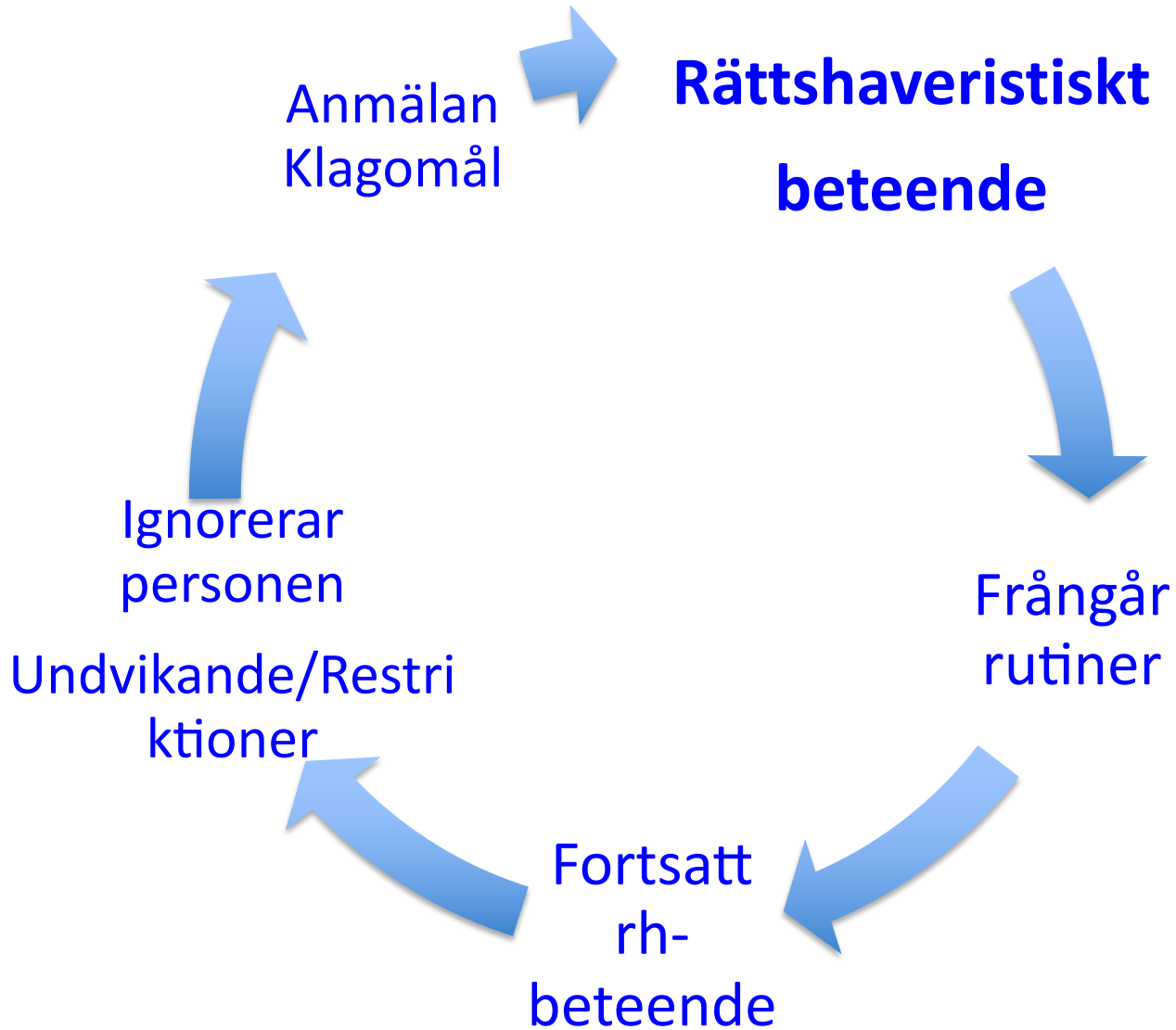
# Felaktigt bemött från första början.

Men det ursprungliga dilemmat kan lika gärna handla om att sjukvård, omsorg, förvaltning, skola och socialtjänst varit för tillmötesgående, som att man varit för avvisande, felaktig, slarvig eller kränkande.

# Först tillmötesgående:

- En handläggare för bostadsanpassningsbidrag 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...”*

# Vanligt förlopp



# Vad kan jag göra? Bemötandets verktygslåda



## JO 2008-11-28 Dnr 2795-2007

- En besökare i biblioteket kommer i konflikt med bibliotekarier efter samtal om en författare. Kräver att bibliotekarien ska avskedas, varefter beteendet ökar till förolämpningar, mängder av brev, hotfullhet och en sönderkrossad fönsterruta.
- Den besökande personen får besöksförbud på biblioteket.
- ”En myndighet ska självfallet inte meddela förbudsliknande förhållningsregler till enskilda som det inte finns rättslig grund för att upprätthålla. Det ger sken av att myndigheten har befogenheter som den saknar”.

# Byrålåda för rättshaverism

Motverkar lusten att undvika det vi ska göra  
och ta på oss sådant vi inte bör göra

## Överklaganden

-

Handlägg/avvakta med  
svar tills överklagandet är  
klart

## Frågor i brev

-

Svara på det adekvata men  
vänta en dag

## Hot om anmälan

-

Bekräfta hens rätt anmäla

## Begär ut handlingar

-

Lämna ut skyndsamt, ev  
maska

## Känslomässiga beskyllningar och påståenden

-

Lämna utan åtgärd

## Kräver svar på nytt

-

Hänvisa till tidigare  
svar

## Inte adekvata frågor

-

Lämna utan åtgärd

## Olagliga hot

-

Polisanmäl

## Återkommande brev i samma ärende

-

Avsluta kommunikation

Avbryt istället ett samtal som spårat ur.



# Avsluta samtal

- JO (3912-2007):
- ”Om en befattningshavare avslutar ett samtal med en person som är oförskämd eller arg eller som för en diskussion som inte leder vidare behöver detta givetvis inte innebära att denne inte uppträder korrekt”.
- Avsluta på ett ”lämpligt sätt” JO (1977-2016)

# Avsluta, exempel:

- *Jag har gett dig all information jag kan ge om ditt ärende och just nu går vårt samtal bara runt i en cirkel. Eftersom jag har andra arbetsuppgifter måste jag avsluta vårt samtal här.*
- *Din ton är så upprörd att jag inte har någon möjlighet besvara dig, jag kommer därför att avsluta samtalet. Vi får återkomma om nytt samtal*
- *Jag har nu besvarat din fråga och kommer att avsluta samtalet. Har du fler frågor kan du mejla mig dem, så ska jag besvara de frågor som hör till mitt uppdrag.*

***“Du är fullständigt inkompetent, en värdelös nolla!”***

- *Jag hör att du är upprörd. Att kalla mig för inkompetent och värdelös är inget jag kan acceptera när jag ska handlägga ditt ärende och jag kommer att avsluta samtalet om det fortsätter.*



# Samtal 1a

## Minus

- Följer med i Ingalills alla inspel
- Förklarar – försvarar sig
- Spänd, irriterad på rösten
- Försöker få Ingalill att ändra uppfattning och tycka som han själv
- Blir vädjande
- Trasslar in sig i ett samtal om tistelolja och dess verkan

## Plus

- Inte förolämpande

# Ingalill som fotbollstränare

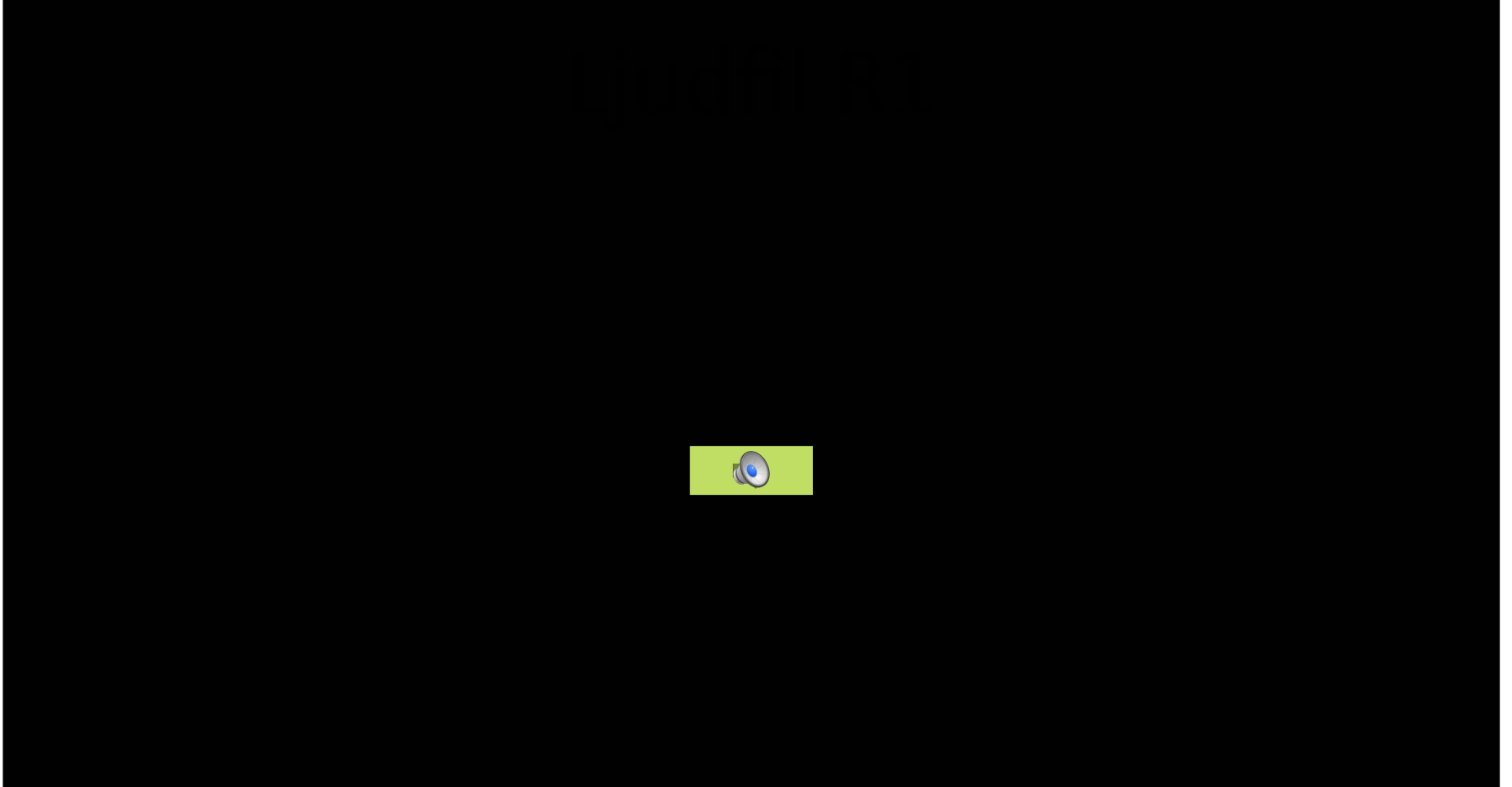


# Undvik fastna i detaljer

## Hjälp till helhetsbilder

*”Det faktum att du är missnöjd med vårt beslut är inte tillräckligt för att jag...”*





# Samtal 1b

## Minus

- Påpekar på ett lite tråkigt sätt att han redan sagt något

## Plus

- Tillåter Ingalill att ha sin uppfattning
- Uttrycker förståelse för Ingalills situation
- Låter sig inte provoceras av Ingalills antydning om genus – ger ett adekvat svar
- Avslutar samtal
- Tillåter Ingalill att få sista ordet
- Suckar efteråt – men säger inget nedlåtande om Ingalill
- Dokumenterar

***Det är bara för att jag är  
kvinna/man/invandrare/företagare/pensionär/  
sverigedemokrat som du vägrar mig detta”***

- *Vi bedömer alla ärenden utifrån samma lagstiftning och principer och är aldrig godtyckliga*
- *Vad finns det i mitt svar till dig som ger dig anledning att ställa frågan?*
- *När började du tänka att vi skulle låta din etniska bakgrund/profession/ålder/kön påverka ditt ärende?*

# Grundläggande frågeställning

- Hur kommunicerar jag med den person som långvarigt och tvångsmässigt framställer krav och insisterar på åtgärder som jag inte kan, vill eller får gå till mötes?

# En rektor berättar

- Skolan har försökt vara tillmötesgående och mött vissa av familjens krav. Alla insatser som vi provar får kritik och är inte tillräckligt "perfekta". Föräldrarna har synpunkter på hur lektioner ska läggas upp, vilka som ska vara lärare, innehåll, plats för lektionerna, vilka andra elever som ska vara med mm mm.
- Skolan och förvaltningen möts gång på gång av skriftliga påhopp med nedsättande kommentarer. Under årens lopp har stora delar av den personal som mött familjen slutat eller brutit ihop och sjukskrivit sig på grund av den behandling de fått utstå.

Öppna frågor ett mentalt smältande.  
En möjlighet till mentalisering



# ***“Jag kräver att ni omedelbart gör som jag säger”***

- *Vad grundar du det kravet på?*
- *Hur har du kommit fram till det här kravet/påståendet?*
- *Kan man tänka på annat sätt än det som du nu gör gällande?*
- *Du säger att det är så här.... På vilket sätt är det sant?*
- *Du säger att vi inte gett dig möjlighet till kommunikation, hur tänker du då?*

# Problematisera



# Argumentera inte Förstärker skillnader



# Övertala?

- *”Det här kommer inte att göra ont”.*
- Den som har paranoida drag i sin personlighet blir ofta mer misstänksam om du söker övertala, övertyga och vädja.



# Validera

- Gör tydligt du har förstått den andres krav eller begäran och visa om möjligt förståelse för varför dessa krav framställs.
- Ge sedan ditt tydliga svar utifrån profession, lagar och regler.
- Stanna därefter upp och bli tyst.
- Undvik argumentation, förklaringar och försvar.

# Validera

- "Jag hör att du kräver vi ska göra på det här sättet. Och jag förstår det är en viktig fråga för dig utifrån vad du berättat för mig".
- "Det är inte möjligt. Vi kommer att vidare så här istället"



- Att säga: *Jag hör att du kräver vi ska göra detta, och jag förstår det är en svår situation för dig. Det är inte möjligt, vi kommer att gå vidare så här.*



- Att säga: *Jag hör vad du säger, **men** det gäller inte här.*

# Validera

Få den andre att sluta leta efter lösningen hos dig och istället gå till sig själv för att finna svar och lösning

# Bra tumregel:

- Om den andre begär en förklaring av ditt svar: Återupprepa ditt svar/beslut efter förklaringen. Det skapar bäst förutsättningar för att förstå och minskar paranoida föreställningar hos den andre.

# Utspel om egen utsatthet:

- *Det är inget jag kan svara dig på. Jag förstår det är en svår situation att hantera. Det jag kan hjälpa dig med är detta. Ska vi fokusera oss på det?*
- *Nej tyvärr, jag är inte kvalificerad att hjälpa dig med den frågan. Det jag kan göra är...*
- *Jag är inte rätt person att tala om dina känslor kring detta, även om jag förstår de är angelägna för dig. Jag kan hjälpa dig med ditt klagomål/anmälan om du vill fokusera dig på det.*

Var aldrig rädd för din egen brist och osäkerhet.

*Den frågan kan jag inte svara dig på, jag ber att få återkomma med svar.*

*Det där behöver jag först kolla upp för att ge dig ett korrekt svar.*

# Våga sätta korrekta gränser

*”Även om serviceskyldigheten är långtgående så innebär det dock inte att den är obegränsad”*



För komplettering av rubr. ärende emotser jag svar på nedanstående frågor.

**Referenshastighet VR 70 km/h**

**Referensräcke: Korsningen Enebacken-Hedvägen till hållplats Skattegården**

Räckesavslutningen vid korsningen Enebacken-Hedvägen har enl. bif. ritning en kort utvinkling om 1:10 med 1 meters sidoavstånd .

Fråga 1: Vilken arbetsbredd har räcket?

Fråga 2: Hur beräknas arbetsbredden? Från navföljares ytterkant eller från stolpe?

Fråga 3: Vilken kapacitetsklass har räcket?

Fråga 4. Vilka åtgärder har tekniskt ansvariga vidtagit för att motverka problemen med sättningar för vägräcke i område Enebacken?

Fråga 5: Vilka åtgärder har vidtagits för att motverka problemen med erosion av stödremsa ?

Emotser skriftligt svar på ovanstående frågor snarast möjligt.

Med vänlig hälsning

Byggingenjör SBR

Vägräcke från fastigheten xxxx till korsningen Enebacken-Hedvägen.

**Frågor:** 1. Vad är den dimensionerade avkörningsvinkeln för vägräcket vid fastighet xx till korsningen Enebacken-Hedvägen?

2. Vilken räckeslängs har beräknats vara minsta godtagbara för att fullständig räckesfunktion ska uppnås?

**Anm:** Räcke får inte vara kortare än att full räckesfunktion uppnås. Leverantörens uppgifter om minsta längd för full räckesfunktion ska följas. Om uppgift om minsta räckeslängd saknas ska längder angivna i Tabell 1.3-3 användas (VGU 2015)

## Vägräckesavslut vid Enebacken.

### Frågor:

1. Hur lång är vägräckesavslutningen?
2. Vilken utvinkling har vägräckesavslutningen?
3. Vilken släntlutning har slänten före och efter vägräckesavslutningen?

**Anm:** Enligt VGU 2015 skall Släntlutningen vid före och efter utvinklad del av räcke minst uppfylla kraven på släntlutning före den aktuella vägen. I innerlänten ska den utvinklade räckesdelen ha samma höjd över markytan som vid placering i stödremsa. Beräkningar för vägräcke samt vägräckesavslutningar bör redovisas av ansvarig för dimensionering av vägräcket mellan fastighet xx och korsningen Enebacken-Hedvägen

Kräver svar på dessa frågor snarast möjligt

Xxxxxx Xxxxxx

Byggingenjör SBR

# 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 skriver behöver inte besvaras
- Kan vara godtagbart ställa krav på sökanden i vissa fall – angelägenhetsgrad; tur och ordning

# Att svara

- 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
- Svara övergripande, inte varje fråga för sig i lång lista
- Bara en som svarar, inte fler svar
- Överväg när den kan vara tillfälle tala om att vi inte längre kommer att besvara en fråga

# Kommunikation som inte tar slut

*”En typ av samtal är de när man pratar med en person som inte förstår det jag söker förklara. Man försöker på flera sätt men det går inte riktigt fram. Knepiga samtal är när en person inte vill förstå det jag försöker förklara. Man känner sig som en papegoja”.*

En handläggare i Stockholm

Var inte en papegoja. Bli en en rondell!



***“Jag kräver en förklaring, du kommer ju bara med dåliga ursäkter”.***

- Det är uppenbart att jag inte kan ge dig en för dig godtagbar förklaring, jag kommer inte att ge någon mer i detta samtal. Du får eventuellt återkomma vid ett senare tillfälle.*

# ***“Jag kräver svar på denna fråga”***

- *Din fråga besvarades av mig i brev 2021-08-24 jag får hänvisa dig till detta svar. Om det efter det är något oklart i ditt ärende kan du kontakta mig på nytt.*
- *Vi har redan besvarat din fråga. Även om du är missnöjd med det svar du fått från oss är ärendet därmed avslutat för vår del.*
- *Det faktum att du är missnöjd med det svar jag gett tidigare är inte tillräckligt för att jag ska besvara den på nytt. Har det tillkommit nya fakta och information är du välkommen lämna in det skriftligen och finns där nya omständigheter återkommer jag till dig.*

# Jag kräver svar på **allt** som står i mitt brev. Du har inte svarat på **alla** mina frågor!!!

- *Jag/Vi har beslutat att den centrala frågan i ditt brev var denna..... Och det är den frågan vi fokuserat oss på att svara i ditt brev.*
- *Jag har tagit del av all information i ditt brev, det innebär inte att jag kommer att besvara alla dina synpunkter och frågor.*
- *Med tanke på hur många personer vi har att besvara, så gör vi vårt bästa att fördela våra resurser så rättvist som möjligt. För att kunna göra det koncentrerar vi oss på det som vi ser är det centrala i ett klagomål/brev. I ditt fall ansåg vi att detta är din mest centrala fråga...*
- *Det är inte vår skyldighet att besvara alla frågor och aspekter i ditt klagomål*
- *Vi har hanterat dina frågor på som vi ser ett rimligt sätt och kommer inte besvara de ytterligare synpunkter och frågor du nu tillskrivit oss.*

# Slutbrev

- Du informeras nu om att ytterligare e-postmeddelanden/skrivelser av likartat innehåll som de som du nu har kommit in med i fortsättningen kan komma att lämnas utan någon åtgärd utan att du underrättas om detta.
- Du informeras nu om att ytterligare skrivelser med liknande innehåll kan komma att lämnas helt obesvarade.

# Inspelade samtal på social medier



# JO beslut 2016-01-18, dnr 5043-2014

- Lokaler inte allmänna. Myndigheten kan ställa upp ordningsregler.
- Spela in (ljud) samtal bör kunna tillåtas om inte skäl för misstanke om provokativt eller förlöjligande syfte, eller om sekretesskänsliga uppgifter ska avhandlas angående någon annan än den enskilde.
- Spela in (bild), utgångspunkten motsatt, dvs. tjänsteman har alltid möjlighet att motsätta sig att bli filmad.

Tid	Person	Pratar ...
....	....	....
00:45	jag	xxxx, Vet du om hon (mamma) duschade de här senaste två torsdagarna? Jag tror inte hon har duschat de här
00:51	kontaktm	<b>Torsdagen innan (14/Juni) vet jag att hon duschade inte, då åkte hon till dig du vet. Men nu i torsdag (21/juni) de säger att hon ville inte. Jag var ledig på torsdag. Jag kom fredag kl. 2, så sa de till mig att hon ville inte duscha i torsdags kväll.</b>
01:11	jag	Men betyder det att hon har inte duschat nu i nästan i två och en halv vecka?
01:16	kontaktm	<b>Ja, det stämmer.</b>
01:18	jag	Men, men så ska det inte vara enligt vad vi har pratat med ledningen
01:23	kontaktm	<b>jo, det är men samtidigt kan de inte tvinga henne</b>
01:27	jag	Nej, nej, nej. Det är inte frågan om tvinga men de skulle prata kanske duscha henne dagen efter eller något sånt här
01:32	kontaktm	<b>A, men du vet de har sina dagar. Dag efter är någon annan som har dusch</b>
01:36	jag	Men men så ska det inte funka. Men det gör inget, jag pratar med, vad heter han, xxx. Så ska det inte vara vet du
01:45	kontaktm	<b>Nej, för att jag vet de skulle duscha henne i torsdags men</b>
01:48	jag	Jo, jo, jag vet men hon har inte duschat nu i 17 dagar vet du. Så att det inte
01:53	kontaktm	<b>Jo, jag håller jag med. Det ska inte vara så. De kunde ha duschat faktisk henne fredag morgon kanske</b>
01:59	jag	Jovisst, men jag menar så - men vi har pratat om det tidigare, men OK. Men xxx, mamma kommer att åka till xxx i 15:de Juli. Kan du hjälpa med med att ....rullstolens mått, höjd, bred, längd ....
....	....	....

**“Jag har bevis på att ni gjort fel/kränkt mig/lovat detta tidigare, eftersom jag har inspelade samtal med er”.**

- Om vi gjort något på ett kränkande eller felaktigt sätt ska du givetvis lägga fram de bevis du har för detta och till vem du vill.*



From: XXXX XXXXXXXX <<mailto:XXXX.XXXXXXX@XXXXX.XXX>>

To: XXXX.XXXXXX@XXXXXX.XX

Sent: Monday, August 16, 2015 8:56 AM

Subject: Mera info om MAS-funktionen i XXXXXXXX

**Du är en riktigt ond människa som tydligen har till uppgift att skada och skapa konflikter.**

Ta detta med behörigheten att ge XXXX någon enstaka medicintablett! Under långa tider har personal underlättat för mig genom att ge XXXX enstaka medicintablett och allt har varit till belåtenhet. Men av någon obegriplig anledning har du förbjudit hemtjänstpersonal att utföra tjänsten att ge XXXX någon enstaka tablett - ett intrigskapande, omdömeslöst tilltag. Detta ditt agerande har skapat oönskade konflikter. **Du tvingar därmed mig att själv ge**

**XXXX tablett.** Du kanske inte har klart för dig att jag lever på gränsen till kollaps!!!!!!

Jag behöver hjälp och omhuldande. MEN DET SKITER DU I!

Du vill bara skada! Skandalöst!

**EN HELT ANNAN SAK - JAG HAR GENERALFULLMKT FÖR XXXX.**

Det innebär att jag får företräda XXXX i ALLA avseenden.

**JAG KAN T O M VARA XXXX.**

XXXX XXXXXXXX

Jag kräver ett skriftligt svar senast kl 16.00 idag!!!!!!

# JO 1977-2016

- 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.

# En handläggare på Länsstyrelsen berättar

- *Vänlig och tillmötesgående vid fysiska möten men har aggressiv ton och är väldigt omedgörlig vid telefon- eller mailkontakt. Det man kommit överens om vid ett fysiskt möte är plötsligt otänkbart vid mailkontakt några dagar senare.*

# Låt en kollega markera med färgpenna det som ska besvaras

## Sammanställning av nya frågorna:

8. Vad har uppdragsgivaren för belägg att utföraren XXXX säger sanningen och jag som närstående pratar osanning? Kan uppdragsgivaren förmedla beläggen och motiveringen för uttalandet att *"utförarens svar är adekvat och tillräckligt."*?
9. Har ni som XXX kommun fått svar till något eller några av 31 samlade klagomålen jag listade ut i klagomålet?
10. Om svaret ovan är **Ja**: Kan uppdragsgivaren förse mig med de förmedlade svaren från utföraren?
11. Kan förvaltningen vara snäll och skicka mig kompleta klagomålsrutinen från anmälan av formellt klagomål ända tills avslutande av ärendehandling skrivs?
12. XXX säger ovan: *"Varje klagomålsärende finns diariefört och finns med i förvaltningens underlag för fortsatt planering och uppföljning."*  
Men hur ska uppdragsgivaren göra det när de saknar egentliga svaren till klagomålen? Vad ska ni gå efter för fortsatt planering och uppföljning?
13. Vad händer med klagomålet om utföraren inte vill ställa upp på ett formellt möte? Kommer klagomålet avslutas då?
14. Vårdjournalerna kommer vi åt via BankID men varför kan vi inte komma åt övriga dokumentationen (SoL journaler, larmloggar, mm.) via BankID? Varför har utföraren ensamrätt på dessa?

Med vänliga hälsningar,

# Steg 1.

- Från  
Skickat: den 18 januari 2016 14:01  
Till:  
Ämne: Naturskyddsföreningen, men var?  
Hej, jag har försökt, att ta reda på var **NATURSKYDDSFÖRENINGEN** finns och telefon nummer till dem. De borde vara intresserade av hur kommunen betar sig. Söker dem, angående främst ändernas situation, här vid ån. Vad gör ni i Kommunen??? Ja, hittills, lagt ut halm! Jag har inte sett några kaniner där!!!! eller tror **ni gubbar** att änder äter torr halm??? När de skjuts på deras andra tillhåll, så känner de sig säkra här. Vad gör kommunen, förutom att hålla "**storbönderna**" här i trakten bakom ryggen som vill ha sin jakt tryggad? Ni verkar inte ha kontakt med varandra i naturvårdsfrågor!!! Undrar jag, **XXX**, med flera, som ser detta varje dag!!!!

# Lågaffektivt svar

Hej

Adressen till Naturskyddsföreningen är:

Naturskyddsföreningens rikskansli

Åsögatan 115, 2tr, 116 91 Stockholm

Har du frågor till oss kan du ställa dem hit.

Med vänlig hälsning

# Steg 2

- Hej XXX.

Kommunen strävar efter att hålla bort änderna och andra fåglar från stationsområdet på grund av sanitära olägenheter. Därav matar kommunen inga änder i stationsområdet, och har inte heller lagt ut halmen som du beskriver i ditt mail. Kommunen har genom naturvårdarna, som är tjänstemän under teknik och fastighetsutskottet, kontakt med den lokala naturskyddsföreningen och det sker genom möten 2-4 gång per år.

Utöver detta har vi även frekvent kontakt med de stora markägarna (vilket jag förmodar du åsyftar med "storbönder") i kommunen, inte minst när det gäller jaktfrågor. Kommunstyrelsen har bland annat beslutat om en viltvårdsplan som gäller på hela det kommunala markinnehavet. När det gäller andfåglar och gäss vidtar kommunen förebyggande åtgärder, som utfodring på lämpliga platser (i regel avskärmade) samt så bedrivs avskjutning vid behov.

Jag hoppas att jag har besvarat dina frågor, om inte får du gärna kontakta mig så skall jag försöka besvara dessa efter bästa förmåga.

Vänliga hälsningar,

# Steg 3.

• HEJ. JAG VET INTE HUR JAG SKA TOLKA DITT SVAR. I STHLM. MATAR DE SJÖFÅGLARNA, VID KAJEN, KUNGSTRÄDGÅRDEN, MALMÖ, VID DAMMEN, SOM EX. MEN I DENNA KOMMUN, SOM VERKAR VARA FÅGEL- OCH DJUR FIENTLIG, JA JÄGARNÄRÄR NÖJDA! MED SIN FÖREHAVANDE. SÅ KLART ÄNDERNA FLYGER HIT! FÅR MAN SKJUTA EFTER MÖRKRETS INTRÄDE? DE HÖRS OFTA LJUD AV HAGEL-IBLAND GEVÄRS ELD, LÅNGT EFTER SOL NEDGÅNG. JAG HAR I MINA TURER I SKOGEN, HITTAT AVHUGGNA ! RÅDJURSBEN! EN VINTER, ETT AVHUGGET RÅDJURS HUVUD PÅ EN STIG! BLODSPÅR.M.M. OBS! DET VAR EJ JAKTSÄSONG. MEN SOM DET ÄR IDAGENS SVERIGE, VEM BYR SIG, SÅ LÄNGE DET INTE HÄNDER EN SJÄLV. JAG HAR TIDIGARE TALAT MED EN PERSON I DETTA ÄRENDE, ANG. ÄNDERNAS SITUATION, DET ÅRET, VAR DET SNÖ FRÅN SLUTET AV NOV. TILL BÖRJAN AV APRIL. SAMT KALLT. JAG FÖR ANTECKN. SEDAN -84. DET SAMTALET SLUTADE MED , " ATT VISST, LILLA GUMMAN" KUNDE JAG MATA ÄNDERNA! VILKEN SKIT STÖVEL RENT UTSAGT! VARFÖR FINNS DET INTE I DENNA KOMMUN, EN PERSON SOM MAN KAN RINGA DIREKT? JAG HAR VID ETT TILLFÄLLE TAGIT HAND OM ETT PÅ KÖRT RÅDJUR, XXX VÄGEN, DJURET VAR DÖD, MEN FORTFARANDE VARM. JAG FICK RINGA 5 SAMTAL, KOPPLAD HIT OCH DIT, I LUREN, VAR TVUNGEN ATT GÅ HEM MED HUNDEN, HA KONTAKT MED EN DJUR VÅRDARE FRÅN XXXXXX, SOM EJ HITTADE VÄGEN. DÅ HADE JAG BURIT RÅDJURET TILL KOLONILOTTEN, XXX. MIN, DÅ DAGHUND, RÖRDE INTE RÅDJURET, SÅ DET VAR INGA BEKYMMER. ETT ANNAT FALL! SÅG EN SKABB RÄV, DÅLIGT SKICK, BORTOM XXXXX SKOGEN. ÄVEN DÄR FICK JAG SÖKA VIA POLISEN, EFTER EN JOURHAVANDE NATRURVÅRDARE. VAD TROR DU HAN SVARADE? NU VAR DET EN LÖRDAG, FINT VÄDER OCH FOTBOLL PÅ TV! SAMT DET VAR EN KARL. HAN VÄGRADE! JAG GÅR INTE UPP I SKOGEN MED MIN HUND! OCH VAR JOUR! DEN PERSONEN SKULLE INTE HA DET JOBBET! VERKLIGHETEN ÄR ANNAN, ÄN PÅ PAPPRET. HÄLSN. XXX

# Positiv förstärkning

Vid alltför ambitiösa svar och långtgående undantag



# 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

Sök inte avsluta beteendet.  
Skapa istället en tröghet i kontakten;



# Hot

- Lagliga hot och olagliga hot
- - Visa aldrig oro inför lagliga hot
- - Lyssna alltid till din rädsla vid olagliga hot och tydliggör situation

# ***“Jag tänker komma till ert kontor och då ska jag.....”***

- *Det verkar som att du säger till mig du tänker skada vårt kontor eller göra någon illa, stämmer det?*
- *Så det jag hör att du säger är att du...*
- *Sa du nu att du tänker slå sönder våra fönster med en sten?*
- *Om det är detta du sa till mig måste jag avsluta vårt samtal och ta upp detta med min chef. Vi kommer också att polisanmäla detta som ett hot*

Tala inte med känsloladdade ord

**Arg, ledsen, orolig, rädd**



- *Du kan självklart vända dig till JO, det har jag ingen synpunkt på.*
- *Det är din rättighet att gå till tidningen och inget som jag har åsikter om.*
- *Om du anser att vi har gjort fel kan du vända dig till.... för att få din sak prövad.*



- *Det är bara dumheter att hota med en JO-anmälan.*
- *Måste du gå till tidningen, kan inte jag få förklara i stället?*
- *Vänd dig du till Skolinspektionen, så får vi se vem av oss som har rätt!*

***“Du har inte diariefört mina frågor, du har gjort fel och jag ska klaga hos din chef och anmäla dig till JO”.***

- Det är uppenbart att jag har gjort fel när jag inte diarieförde ditt brev. Det ber jag om ursäkt för och ska rätta till om möjligt. Du kan naturligtvis vända dig till både min chef och JO, det har jag ingen åsikt om.*

# En tjänstepersons svar på hot om JO-anmälan

- *Är det du själv eller Skatteverket som avgör vad som ska diarieföras hos Skatteverket? .... Du ska respektera mitt svar och inte raljera om något "åsidosättande av skyldigheter".... 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. Dessutom är det bara dumheter att hota med en meningslös JO-anmälan.*

**“Jag kräver att kommunens tjänstemän ger mig en skriftlig ursäkt som ska publiceras i tidningen”.**

- *Vi anser att vi hanterat ditt ärende korrekt. Det faktum att du är missnöjd är inte skäl för att vi ska lämna en ursäkt.*
- *Jag har tagit mitt beslut utifrån de regler som vi följer. Det finns därmed inget skäl att jag ska ge dig en ursäkt. Om du är missnöjd kan du vända dig till....*

# Rättshaveristiskt beteende och sociala medier



# Internet som domstol

- Genom ett öppet brev till N N belyser jag ett exempel på falsk bevisning som varit helt avgörande för utgången i den tvist jag fört med Industrifonden, en tvist som jag förlorade. Med detta svar verkar dörren vara stängd. Nu återstår endast sociala medier och massmedia.

Länk: Rätt skall vara rätt! - Avsnitt 1

- Bankrättsföreningen

# I kommentarfältet hittar man varandra

2016-08-30, 03:02 →

#59

**Koshar1**

Medlem ●


Reg: Apr 2009

Inlägg: 226

Herregud vilka inkompetenta politiker och tjänstemän. Vad får dessa för straff? De har slösat på **VÅRA** skattepengar som VI tjänar in.

Man blir så jävla arg.

# I kommentarfältet:

- N N Det är för jävligt hur fan allt bara handlar om pengar och maktmissbruk! Barnens rättigheter då? Ska vi inte ta hand om vår nästa generation?! Fy fan! 



**DO NOT FEED  
THE TROLLS**

# Att svara på egen social media

- [NN kommun](#) Av hänsyn till inblandade personer kommenterar vi inte enskilda individärenden. NN kommun följer skollagen och erbjuder förskoleplats inom stipulerade fyra månader. Vi har inga ärenden där plats inte kunnat erbjudas inom stipulerad tid.

Ett placeringsärende rymmer alltid flera berättelser vilket man ska vara medveten om när individärenden beskrivs. Finns misstanke om att en myndighet brustit i sin hantering kan detta anmälas till förvaltningsrätten eller justitieombudsmannen. Vi får då en oberoende och vägledande granskning hur ett enskilt ärende hanterats.

/sociala medieredaktionen

Vill gärna agera som ombud eller whistleblower



# Talar föra andra:

---

***“Det är många som är upprörda över hur ni hanterar sådana ärenden”***

---

*Jag tar emot det här som ditt klagomål och kommer att hantera ärendet efter det*

---

***“Det handlar inte bara om mig, jag vill inte att någon annan ska bli utsatt för något liknande”***

---

*Det står var och en fritt att höra av sig till oss, jag har lämnat dig besked om det beslut vi tagit i ditt fall*

---

***“Jag kräver att ni ska agera som jag har sagt. Jag talar för alla boende där.”***

---

*Jag måste då först och främst be dig visa en fullmakt för att tala för de boendes vägnar inom området*

# Beslut från IVO

- Anmälaren har gentemot vårdgivaren ingivit och åberopat en fullmakt från patienten som befullmäktigar anmälaren att föra patientens talan i alla frågor.
- IVO finner att det enligt gällande rätt saknas stöd för att överlåta patientens bestämmanderätt för vård och behandling till någon annan.
- En rätt som patienten inte själv har, nämligen att bestämma vilken vård och behandling som ska ges, kan inte heller överlåtas till någon annan genom en fullmakt

# Förstärker ofta sin bild av situationen med metaforer

*Äldreomsorgen behandlar oss som boskap på väg till slakt*

*Socialtjänstens beslut var en verbal våldtäkt!*

*Ni är som SS-soldater!*

*Jag är förföljd av stasi-handläggare!*

*När du säger så till mig är det som att bli överkörd av ett tåg!*

# Absolut vetande

Vägsaltning är ett brott mot mänskligheten

HEM

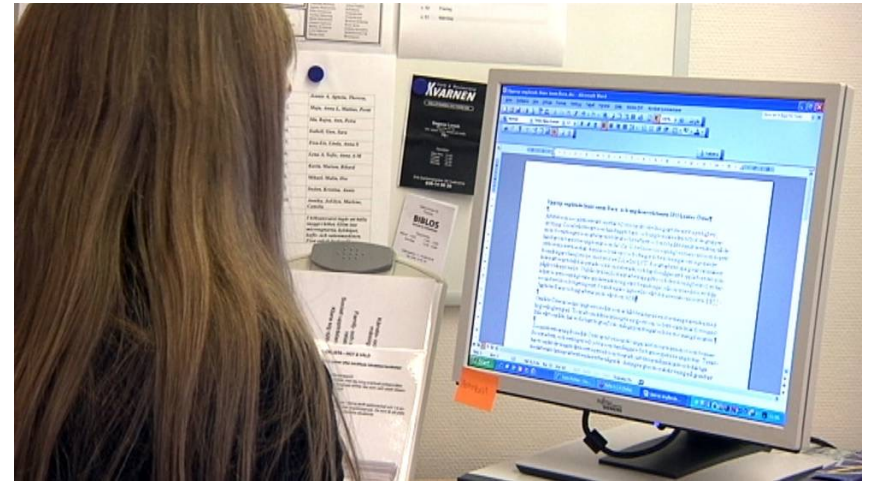
Avslutningsvis vill jag påminna om det jag tidigare förklarat och informerat om:

Hitlers gasning av judar och romer har stora likheter med Borlängesyndikatets saltning av våra vägar.

1. Ett kemiskt medel
2. Applicerat på ett begränsat utrymme/område
3. Inget alternativ för de utsatta/medmänniskorna/offren
4. Döda brottsoffer, i bästa fall invalider eller bara kroppsskador

Av allt att döma utgör Trafikverket en avstjälningsplats för kompetensbefriade kostnadsställen, månatliga understödsobjekt, hål för våra skattepengar vilka saknade kompetens eller ork att skaffa sig ett jobb. Ett typiskt Fas-3-projekt av dold arbetslöshet, så kallade samhällsparasiter. Fy!

$$X = Y$$



# Se upp för aggressiva och kränkande metaforer

- Den andre tror på sina egna metaforer
- Kränkande metaforer är en slags dehumanisering av dig som tjänsteperson
- Att tala om någon som skit, är att göra den andra personen till skit och skapa sig rätten att behandla hen som skit = **Analsadism**

# En förändring

- Människor med ett utpräglat rättshaveristiskt beteende blir allt mer fokuserade på den enskilda individen i en organisation än den övergripande strukturen och organisationen i sig.
- *"Jag håller dig personligen ansvarig för detta"*
- *"Vill du ha på ditt samvete att ett barn kommer att dö"*
- *"Händer det mitt barn något så vet vi var vi ska leta den skyldiga"*
- *"Jag vill att du skriver på ett papper att du bär ansvaret vid en olycka"*

**“Skulle du vilja bli bemött på det sätt man hanterat mig?” “Hade du tolererat det jag blivit utsatt för?”**

- *Sådana frågor kan jag inte besvara, min uppgift är att hantera ditt ärende på ett korrekt och säkert sätt.*

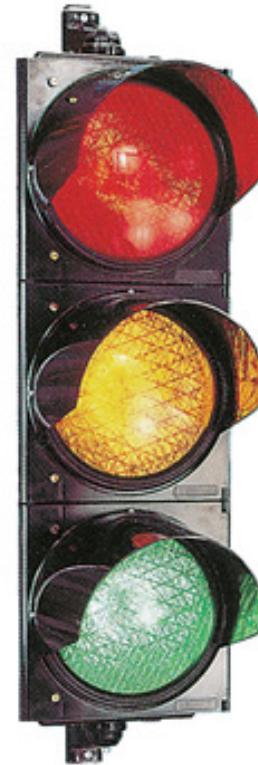
# Var inte ensam med din upplevelse Prata om det som händer!

- Det är lätt att känna skam i mötet med rättshaveristiskt beteende. Vilket ofta leder till att vi blir tysta, ensamma och undviker berätta för chef och kollegor om hur vi mår och har det i arbetet.



# Bra och mindre bra affekter och tillstånd

- Aggressiv – Stridslysten  
Bevekande – Rolig
- Trevlig
- Vänlig – Byråkratiskt  
empatisk  
**Svalkande likgiltighet**



Lågaffektivt bemötande = "svalkande likgiltighet"

*En mor kom till mig:  
Säg,  
vad är det som fattas  
i min kärlek?  
Mina barn älskar mig ej  
som jag dem.  
Jag sade:  
likgiltighet.  
Lite svalkande likgiltighet  
fattas i din kärlek.  
- då gick hon bort  
seende mot jorden*

Henry Parland 1928

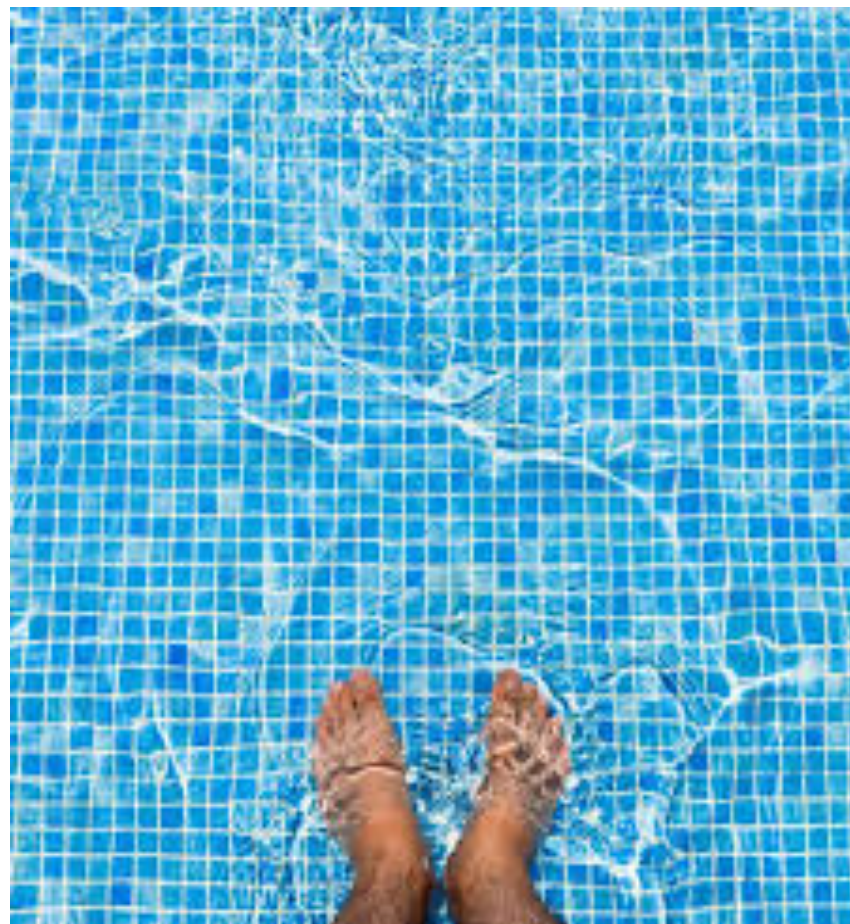
# Svalkande likgiltighet

ZITS



# Svalkande likgiltighet

- Inte undvika kritik till varje pris. Stå ut med att kritik kvarstår
- Kunna tillstå egen brist, utan att lägga skulden på sig själv
- Acceptera att vissa personer tar mycket tid i anspråk
- Inte visa oro inför lagliga hot
- Bevara empati och lugn när andra ifrågasätter mig
- Vara en fartkamera istället för en stoppskylt



Tänk negativt, stanna kvar i ditt uppdrag,  
behåll medkänsla, tyck om dig själv och ditt jobb

