JAKOB CARLANDER och ANDREAS WEDEEN, Rättshaveristiskt beteende — bemötande i praktiken. Gothia Kompetens 2022. 128 s.

Att arbeta i offentlig förvaltning och i rättsväsendet innefattar att ha många kontakter med människor som söker information i allmänhet eller besked i en specifik fråga. I de allra flesta fall är dessa kontakter helt oproblematiska; i några fall kan de bli intensiva och utmanande. Och i ett fåtal — men ack så utmanande — fall kan kontakterna bli så ensidigt krävande att de kan upplevas som närmast ohanterliga. Denna bok är inriktad på den sistnämnda kategorin, och i grunden inte med syfte att förklara fenomenet utan att ge konkreta verktyg till den tjänsteperson som känner sig osäker på hur hen ska agera.

Författarna Carlander och Wedeen, som har perspektivet och erfarenheten av arbete som psykologer och terapeuter, har under flera år skrivit och föreläst om rättshaveristiskt beteende. I den tidigare utgivna boken *Möta människor med rättshaveristiskt beteende — handbok för yrkesverksamma* har de på ett djuplodande sätt behandlat vad som karaktäriserar ett rättshaveristiskt beteende och hur det kan bemötas. Att de är frekvent anlitade som föreläsare i ämnet hos olika myndigheter har för undertecknad blivit tydligt inte minst genom alla som, när jag burit runt på den bok som nu anmäls, berättat om att de träffat på författarna på utbildningsdagar, kurser och liknande. Och vid just dessa föreläsaruppdrag och möten med olika tjänstepersoner har, enligt författarna, efterfrågats en slags lätthanterlig manual att ha på skrivbordet för snabb hjälp när en ”rättshaveristisk situation” uppkommer.

Därför denna bok. Och man får säga att författarna lyckas i det lätthanterliga och snabba.

Den teoretiska delen om vad som utgör ett rättshaveristiskt beteende och hur det relaterar till människans känsloliv upptar inte mer än 17 (lättslukade) sidor. Därefter följer 18 sidor om arbetsledningens ansvar och om övergripande sätt att möta en person med rättshaveristiskt beteende. För den som inte orkar läsa dessa delar finns t.o.m. ett avsnitt kallat *Om du inte läser något annat — läs i varje fall denna sida* (som dock, om man ska vara petig, utgörs av två sidor). Återstående del av boken — drygt hälften — utgörs av en manual med strategier för ett stort antal alfabetiskt ordnade situationer.

Det är lätt att känna igen sig bland dessa situationer. Under mitt inte alltför långa arbetsliv har jag mött många absurda påståenden, höjda tonlägen och krav på att få prata med chefen (eller med en handläggare av ett annat kön). De återkommande och upprepa(n)de skrifterna om samma sak känner jag igen, och vid något tillfälle har jag varit med om samtalet där en person berättar att hen bokat ett möte med mig och kommer på torsdag kl. 10, trots att det inte alls varit aktuellt. Och för dessa och många fler situationer finns råd; såväl generella som konkreta förslag på repliker som direkt skulle kunna användas. Det finns också tipsrutor, rutor med tumregler och referenser till JO-beslut och lagtext som det kan vara bra, eller bara intressant, att känna till.

Många gånger upplever i alla fall jag att den föreslagna responsen på ett visst rättshaveristiskt beteende är ganska given, och visst är det skönt att få bekräftat att jag kanske skolats i att agera på ett effektivt sätt. Men jag vet också hur svårt det kan vara att hitta det där svaret i stunden, och där tror jag att boken verkligen kan vara till nytta. Ett genomgående och för mig inte alltid självklart tips uppfattar jag vara att man faktiskt kan

vara ganska krass, tydlig och gränssättande i respons på rättshaveristiska beteenden. Exempelvis anges att absurda påståenden kan bemötas med svaret ”Jag känner mig frustrerad när jag lyssnar på dig, så jag kan förstå hur frustrerande det måste vara för dig”. Möjligen inte något jag hade vågat säga innan jag läst den här boken, men ett skönt stöd att ha för de gånger det faktiskt behövs ett skarpt men ändå inkännande svar.

Överlag präglas boken av starkt patos för alla människors rätt att komma i kontakt med det offentliga och att bli korrekt bemötta även när kontakten innefattar ett utmanande och rättshaveristiskt beteende. Än starkare präglas boken dock av perspektivet att de tjänstepersoner som möter dessa kontakter ska våga ha råg i ryggen och känna sig trygga. På så sätt kan boken också ligga till grund för diskussioner — kanske t.o.m. praktiska övningar — kollegor emellan.

Petter Söderbäck