

# Bemöta den oresonliga personen

**Datum:**

2022-02-16

**Tid:**

Registrering med kaffe och smörgås från kl.08.30.  
Undervisning kl. 09.00-16.00.

**Anmälan:**

Senast den 14 februari 2022

**Plats:**

Online (direktsänds) och i Stockholm.

**Pris:**

Företagsmedlem: 5 900 kr

Fullt pris: 8 500 kr

*Alla priser anges exkl. moms.*

[Anmälan via www.forsakringsforeningen.se](http://www.forsakringsforeningen.se)

I vårt arbete kan vi ibland möta dem som har svårt att acceptera beslut, lägger fram upprepade och påstridiga frågor och driver sina ärenden på ett sätt som blir ett hinder både för deras ärende och vårt arbete. Dessa personer uppvisar vad vi kallar för ett oresonligt och rättshaveristiskt beteende. Under denna utbildning ska vi gå igenom vad som kännetecknar rättshaveristiskt beteende, hur vi kan anpassa vårt bemötande och hitta sätt att ge dem service inom en korrekt och rimlig omfattning.

## Praktisk information

Du kan välja att delta digitalt eller på plats i Stockholm under seminariet. Detta väljer du i anmälan. Lokal för deltagande på plats är:

Westmanska Palatset  
Holländargatan 17  
Stockholm

## För vem?

Kursen passar dig som idag arbetar med kontinuerlig kundkontakt via såväl telefon som e-mail och sociala medier.

## Efter kursen

Efter kursen kommer att du att kunna nyttja ett antal verktyg som hjälper dig att bemöta och handlägga ärenden på ett korrekt sätt.

## Upplägg

Kursen är en heldagskurs som ger dig både förståelse och förmåga att bemöta den oresonliga

personen. Kursen blandar såväl teoretiska- som praktisk övningar.

## Kursinnehåll

### Introduktion – rättshaverister & rättshaveristiskt beteende

- Från funktionellt klagande till dysfunktionell rättshaverism
- Vem betar sig rättshaveristiskt?
- Mentalisering

### Att känna igen det rättshaveristiska beteendet

- Hos oss själv och andra
- Olika sätt det rättshaveristiska beteendet visar sig på

### Psykologiska faktorer bakom rättshaveristiskt beteende

- Diagnoser och tillstånd som kan driva rättshaveristiskt beteende
- Faktorer som försvårar samarbete

### Verktyslådan för samtal

- Allmänna råd och tumregler
- Validering och mentalisering
- Lågaffektivt bemötande

### Hur hanterar vi möten, mail och telefonsamtal?

- Att sätta spelreglerna för vår kontakt
- Vad ska man tänka på i mail och telefonsamtal

## Kursledare

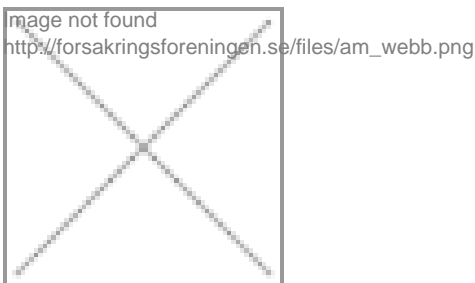


Andreas Wedeen

Andreas är legitimerad psykolog och har tidigare varit verksam inom psykiatri i Region Östergötland. Tillsammans med psykoterapeuten *Jakob Carlander* har han skrivit boken *Möta människor med rätthaveristiskt beteende*. Andreas har tidigare föreläst på Svenska Försäkringsföreningens populära SFF Event med samma namn, den 21 mars 2019.

---

Har du frågor? Kontakta mig.



Anders Manell

Projektledare

[anders.manell@forsakringsforeningen.se](mailto:anders.manell@forsakringsforeningen.se)  
08-522 789 98