Klientpsykologi

Tasha Landberg & Jens Näsström

Psykolegalis Hb

1

Program

- ✓ **Klientpsykologi -** *Vad & varför?*
- ✓ **Den effektiva arbetsalliansen**
  1)Bedömning, 2)Etablering, 3)Upprätthållande
- ✓ **Klienttypologier**
  Kännetecken & förhållningssätt
- ✓ **Gå vidare med klientpsykologi?**

2

Klientpsykologi – *Vad & Varför?*

3

Advokat-klientrelationen

- Kund eller klient?
- Hjälpare + hjälpsökande = maktobalans
- Professionell relation som kräver specifika förhållningssätt
- Personlig *inte* privat!
- Omedvetet förväntningsglapp

4

Forskning om svårhanterliga klienter

Benägna att:

- Strula med betalningen
- Klaga på advokatens insats
- Göra anmälningar
- Ta onödig kraft och tid

Resulterar i:

- Samarbetsproblem
- Känslomässig påfrestning
- Spänningar mellan kurativ (22-40%) och debiterbar tid

5

Advokatens arbete - hantera förväntningar?

6

KLIENTPSYKOLOGI

Syftar till att:

- Öka tillfredsställelsen hos bägge parter
- Ökad effektivitet (= ökad omsättning)
- Anpassa förhållningssätt till typ av klient
- Skapa och upprätthålla effektiva arbetsallianser
- Minska den kurativa tiden

7

ÄR ERA KLIENTER NÖJDA?

- ***"Skulle du rekommendera Din nuvarande advokatbyrå?"***
  - 30% svarade ja
- **Inte nöjd? Då klagar man!**
  - Mindre än 4% av missnöjda klienter klagar
- ***"Advokatbyråns servicenivå har höjts de senaste fem åren"***
  - Advokaterna: 75%
  - Klienterna: 35%

8

Den effektiva arbetsalliansen

9

Vad kännetecknar en stark arbetsallians?

Omdöme – att klienten drespekterar advokatens omdöme

Tillit – att klienten är övertyga om att advokaten sätter hans/hennes intresse främst

Trygghet – att klienten känner sig bekväm i advokatens samvaro, även när obehagliga saker avhandlas

10

1. Bedömning av klient

11

Att Lyssna medvetet

... är att vara mentalt närvarande i mötet med klienten och känslomässigt förberedd på det mesta. Att lyssna och ta emot information, öppet och utan att döma. Att båda vara medveten om klientens känslor och stämningarna i rummet. Ytterst handlar det om att inhämta fullgod information samtidigt som man knyter an till sin klient.

Obs. Comprehensive Law Movement

12

ATT LYSSNA AKTIVT

Första mötet eller telefonsamtal

- Ställ få men öppna frågor:
  ”Vad kan jag hjälpa Dig med”
  ”Vad har fått Dig att söka min hjälp”?
- Låt klienten leda samtalet/presentera sin historia på sitt sätt!
- Var inte rädd för pauser el starka känslouttryck
- Observera om klientens ord, känslor och kroppsspråk hänger ihop

13

ATT LYSSNA AKTIVT

- Lyssna även efter det som klienten *inte säger*
- Ställ klarifierande frågor vid behov:
  ”Kan Du utvidga det där”?
- Ställ successivt fler frågor om det specifikt juridiska
- Strukturera upp samtalet som det passar Dig
- Fråga alltid i slutet:
  “Är det något mer Du vill fråga eller berätta för mig?”
  (sk. tröskel-material)

14

2. ETABLERING AV DEN EFFEKTIVA ARBETSALLIANSEN

15

Inventering av klientens mål och förväntningar

Bemöt och reglera klientens förväntningar!

1. **Vilket utfall hoppas Du på?**
2. **Vilket utfall kan Du acceptera?**

16

Den formella alliansen

- Informera om Din roll och ansvar
- Informera om klientens, skyldigheter, ansvar och rättigheter
- Informera klienten om arvoden och betalning mm
- Informera om:
  - Dina arbetstider
  - Ev. telefontider
  - Tillgänglighet via e-post
- Supplera informationen med ett skriftligt underlag (färdig broschyr?)

Mer, bättre och tydligare kommunikation minskar behovet av kontakt och ger färre samarbetsproblem, konflikter och anmälningar!

17

Betalning

En arena för frustration och konflikt

Ge fyllig information om arvoden, avgifter och betalningsvillkor i den första kontakten

Fakturera regelbundet enligt avtal (om möjligt)

Specificera kostnaderna

Informera klienten regelbundet om "osynligt arbete"

Bjud klienten in till diskussion om oklarheter kring fakturering uppstår

18

Den psykologiska alliansen - Anknytning

- Välkomna klienten!
- Introducera alliansen genom att etablera ett ”VI”
- Lugn, ro och avskildhet
- Undvika avbrott eller förvarna
- Alltid synlig klocka – klienten ska ha kontroll över sin tid
- *”Gå i klientens sko”*

19

3. Upprätthållande av den effektiva arbetsalliansen

20

Förberedelse av klienten

Ge klienten en vägkarta

Förklara de olika stegen i den juridiska processen

Använd exempel från liknande ärenden Du haft

Förbered klienten på ev. känslomässiga påfrestningar i samband med förhör mm (rättegångsrepetition?)

Hålla klienten i “handen” psykologisk och praktisk, ökar känslan av kontroll, delaktighet och trygghet samt minskar antalet kontakter!

21

Håll Dig till den formella alliansen!

- Var konsekvent och fast kring villkoren för samarbetet
- Håll Dig till överenskomna tider för kontakt, möten osv
- Boka inte flera möten än Du anser nödvändigt
- Tänj inte på gränserna för Din tillgänglighet
- Uppmärksamma förändringar i Ditt förhållningssätt/agerande
- Fakturera regelbundet
- Hänvisa till den tidigare givna informationen kring villkoren för Ert samarbete!

➡ **Ge ingen särbehandling**

22

Klienttypologier

23

Se upp för klienten som...

- Använder !!!, understrykningar, fetstil i brev/e-post
- Vill berätta om sin orättvisa i Tv, radio, tidningar
- Talar mycket om principer och personlig upprättelse
- Ta sitt ärende direkt till Europadomstolen
- Har med sig enorma mängder material
- Har lång akademisk utbildning
- Själv är advokat!

24

Den gränslösa klienten

Kännetecken:

- Ägnar all sin tid och energi åt den juridiska processen
- Kräver Din totala tillgänglighet, tycker endast Du bör ägna Dig åt hans/hennes ärende
- Vill ha fullt insyn i alla akter, kan varje detalj/researchar
- Bestämda idéer om hur processen ska drivas
- Söker uppmärksamhet och bekräftelse från Dig
- Gränslös i kontakten, praktisk såväl som känslomässigt

25

Den gränslösa klienten

Förhållningssätt:

- I brist på egna gränser.....
- Fasta tider, rutiner och ramar för samarbetet
- Tydlighet kring vad som ingår/ej ingår i Ditt arbete, t.ex. mängd material att ta del av
- Delgivning av kontroll på Dina villkor, t.ex. ”hemuppgifter” ger känsla av kontroll/delaktighet
- Tydlighet kring kostnader och ev. regelbunden fakturering

26

Den arga/fientlige klienten

Kännetecken:

- Ilskan mot t ex motparten överförs till advokaten och dennes kollegor/personal
- Brist på tillit och förtroende till Ditt arbete
- Aggressiv, hotfull och krävande i kontakten

Förhållningssätt:

- Bestämt bemötande
- Fasta och verbaliserade gränser för vad som accepteras i umgänget med advokaten och dennes personal
- Påminna om att Ni är i en professionell relation

27

"Rättshaveristen"
(Der rechthabere/besserwissare)

Kännetecken:

- Anlitar advokaten i syfte att få personlig upprättelse
- Stark och "privat/personlig" uppfattning av rättvisa
- Hävdar påstridigt sin rätt (som har någon substans!)
- Ägnar orimligt mycket tid och energi åt beslut som uppfattas som felaktiga
- Kan ställa krav som är oförenliga med advokatrollen
- Ägnar sig åt sk. "rättegångsmissbruk"

28

"Rättshaveristen"
(Der rechthabere/besserwissare)

Förhållningssätt:

- Tänk (och känn) Dig noga för innan Du initierar ett samarbete med denna klient!
- Försök att klargöra klientens egentliga motiv och mål för samarbetet
- Rättshistorik?
- Dokumentera all kommunikation med klienten, i fall oöverensstämmelser skulle uppstå
- Fakturera regelbundet. Förskott?

29

Den psykopatiske klienten

Kännetecken:

- Manipulerande, "charmiga", framgångsrika inom sitt
- Grandios självbild och stor självsäkerhet
- Väcker starka känslor hos Dig och omgivningen
- Eget värde- och normsystem samt uppfattning av "sanningen"
- Klinisk brist på empati och samvete
- Hänsynslösa, "målet helgar alltid medlet"-tänkande
- "Med eller mot", ingen konstruktiv konflikt, kort stubin

30

Den psykopatiske klienten

Förhållningssätt:

- Undvika om möjligt!
- Fasta och "omutliga" ramar för samarbetet
- Rättframhet och verklighetsförankring
- Ingen särbehandling! Inga tjänster!
- Uppmärksamhet på egna känslomässiga reaktioner, förändrade rutiner för samarbetet osv
- Främst män, finns i alla socio-ekonomiska grupper

31

Gå vidare med klientpsykologi?

32

Fördjupning

- Kurser i klientpsykologi
  (via PsykoLegalis eller Advokatsamfundet)
- Handledning
- Samtalskontakter
- Kollegiala nätverk
- Mentorskap mm

33

Tasha Landberg
www.psykolegalis.com
info@psykolegalis.com
073 616 21 16

Jens Näsström
www.potentialproject.com
jens.nasstrom@potentialproject.com
076 888 25 22