

# Forebyggelse af vold og trusler på arbejdet

## Hvad ved vi fra forskningen?

Camilla Bank Friis, Ph.d., postdoc  
ved Sociologisk Institut, KU

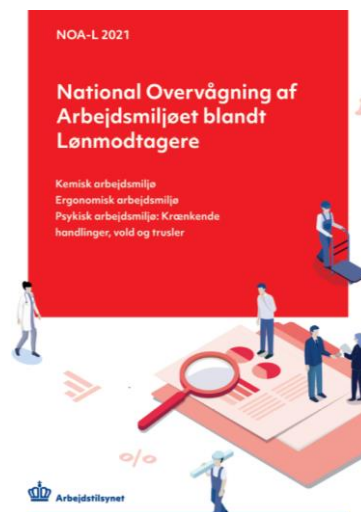
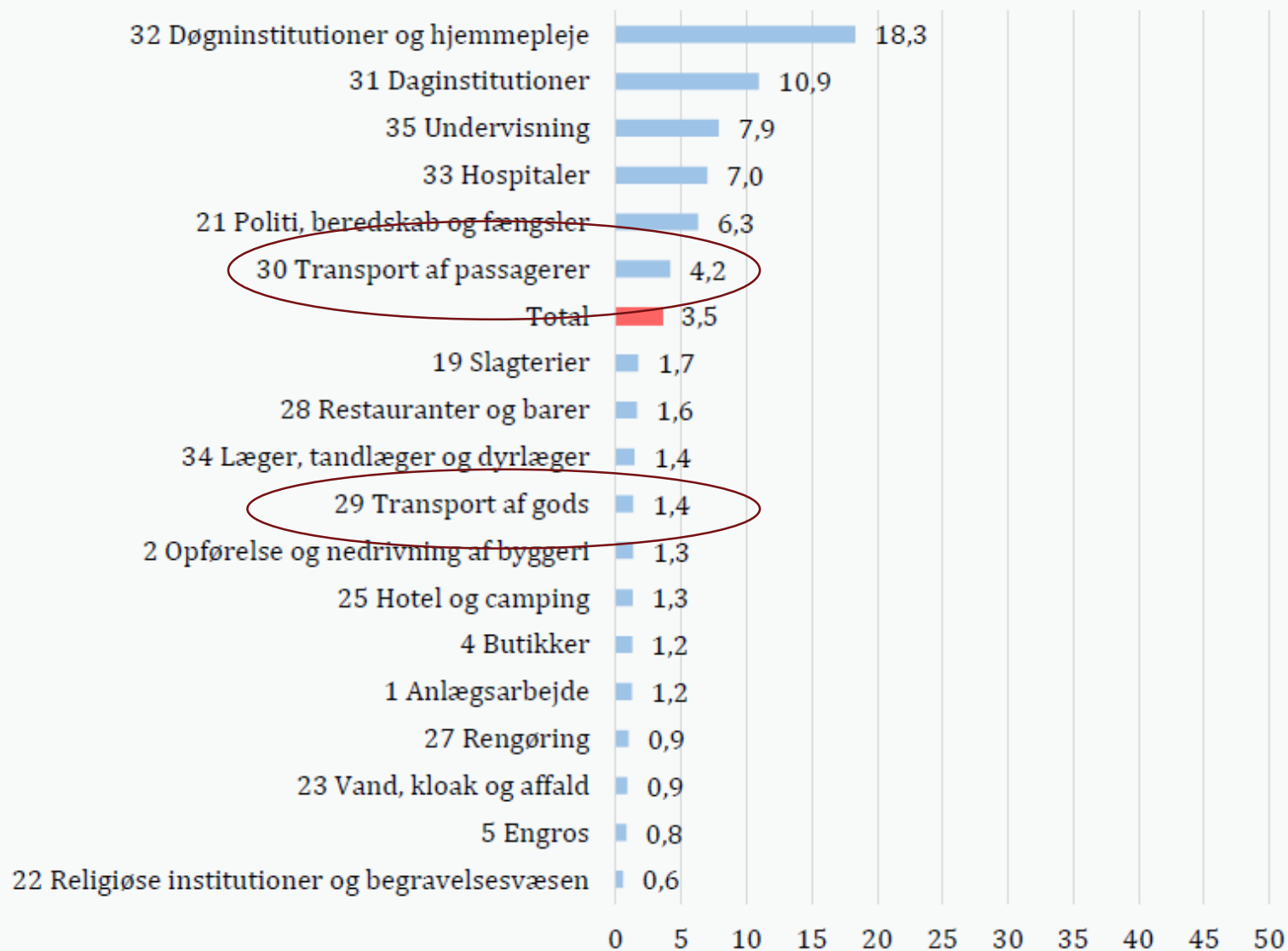
Temadag v. Dansk Jernbaneforbund og  
HAMU, Odense, 25. oktober 2023

KØBENHAVNS UNIVERSITET



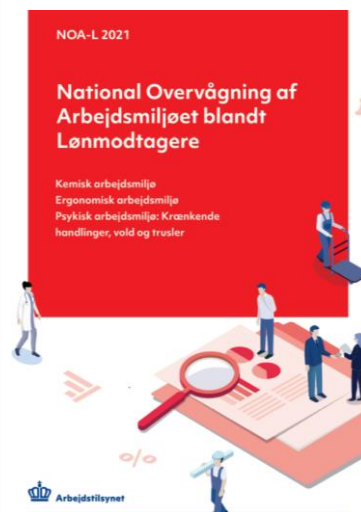
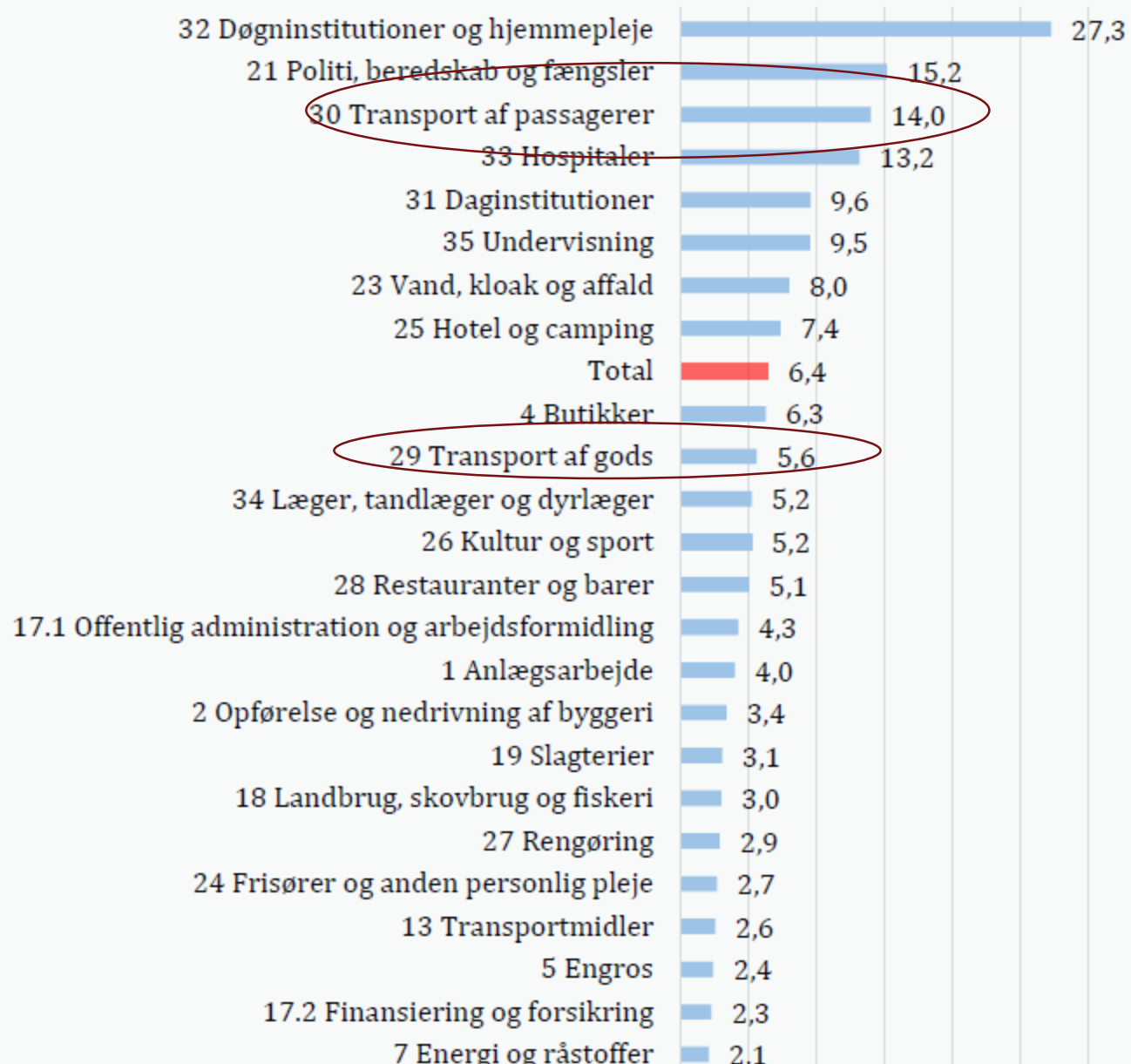
Figur 3.15

Andel af lønmodtagere, der svarer at de har været udsat for fysisk vold inden for de seneste 12 måneder, fordelt på branchegrupper



Figur 3.18

Andel af lønmodtagere, der svarer at de har været udsat for trusler om vold inden for de seneste 12 måneder, fordelt på branchegrupper



Tabel 3.15 viser de 7 jobgrupper med den højeste andel af lønmodtagere, der svarer, at de inden for de seneste 12 måneder har været udsat for trusler om vold på arbejdspladsen. De højeste andele ses blandt passagerservicemedarbejdere, specialpædagoger samt politi og fængselsbetjente, hvor ca. 37 pct. svarer, at de har været udsat for trusler om vold på arbejdspladsen.

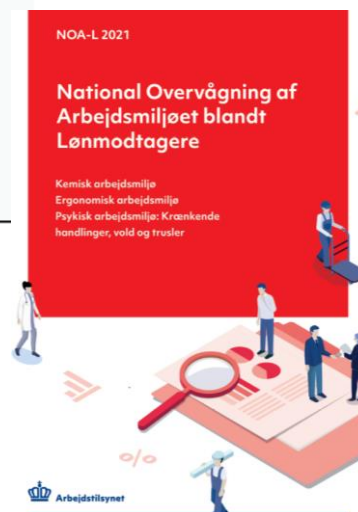
**Tabel 3.15**

**Andel af lønmodtagere, der svarer at de har været udsat for trusler om vold inden for de seneste 12 måneder, fordelt på jobgrupper (top 7)**

Jobgruppe	Andel (pct.)
Passagerservicemedarbejdere	36,8
Specialpædagoger	36,8
Politi og fængselsbetjente	36,6
Portører m.fl.	30,9
Social- og sundhedsarbejde	24,5
Specialundervisere	24,4
Brandmænd, reddere og sikkerhedsvagter	19,3

Anm.: Respondenter, der har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' samt missing, indgår ikke i opgørelsen. Lønmodtagerens arbejdsfunktion er inddelt i 75 jobgrupper kategoriseret efter Danmarks Statistiks Fagklassifikation DISCO-08. Der vises ikke jobgrupper med mindre end 5 respondenter og resultaterne i en jobgruppe kan være behæftet med relativ stor usikkerhed pga. få respondenter.

Kilde: Arbejdstilsynet, 'National Overvågning af Arbejds miljøet blandt Lønmodtager 2021'.



Tabel 3.11 viser de 7 jobgrupper med den højeste andel af lønmodtagere, der svarer, at de på arbejdspladsen har oplevet at blive chikaneret af eksterne inden for de seneste 12 måneder. De to jobgrupper med den højeste andel er passagerservicemedarbejdere (48,3 pct.) og politi og fængselsbetjente (43,8 pct.).

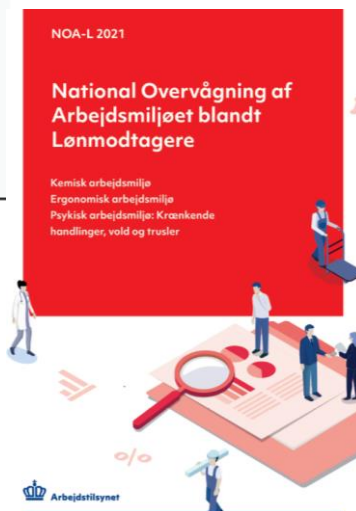
**Tabel 3.11**

**Andel af lønmodtagere, der svarer at de har oplevet at blive chikaneret af eksterne inden for de seneste 12 måneder, fordelt på jobgrupper (top 7)**

Jobgruppe	Andel (pct.)
Passagerservicemedarbejdere	48,3
Politi og fængselsbetjente	43,8
Kasseassistenter	35,5
Specialpædagoger	33,5
Social- og sundhedsarbejde	31,4
Bus- og taxachauffører, lokoførere m.fl.	31,2
Skolelærere	30,7

Anm.: Respondenter, der har svaret 'ved ikke' eller 'ønsker ikke at svare' samt missing, indgår ikke i opgørelsen. Lønmodtagerens arbejdsfunktion er inddelt i 75 jobgrupper kategoriseret efter Danmarks Statistiks Fagklassifikation DISCO-08. Der vises ikke jobgrupper med mindre end 5 respondenter og resultaterne i en jobgruppe kan være behæftet med relativ stor usikkerhed pga. få respondenter.

Kilde: Arbejdstilsynet, 'National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtager 2021'.



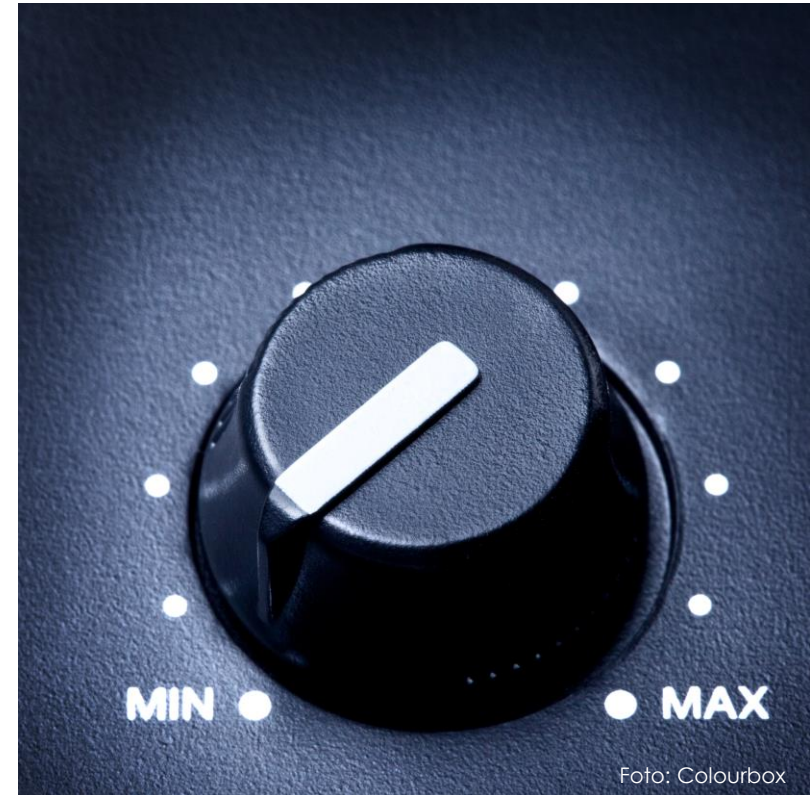
# Konsekvenser af vold på arbejdet

- ▶ Langtidskonsekvenser som fx **holdningsændring** til kunder eller **følelser** af vrede eller frygt forbundet med arbejdet
- ▶ Øger risiko for **sygemelding med 36 %** samt risiko for **PTSD symptomer**
- ▶ **Hyppighed** og **alvorlighed** af voldsudsættelse øger risiko for:
  - ▶ langtidssygefravær
  - ▶ lav arbejdsmarkedstilknytning
  - ▶ permanent nedsat arbejdsevne i form af førtidspension eller tilsvarende ydelser



# Hvad kan forebygge vold på jobbet?

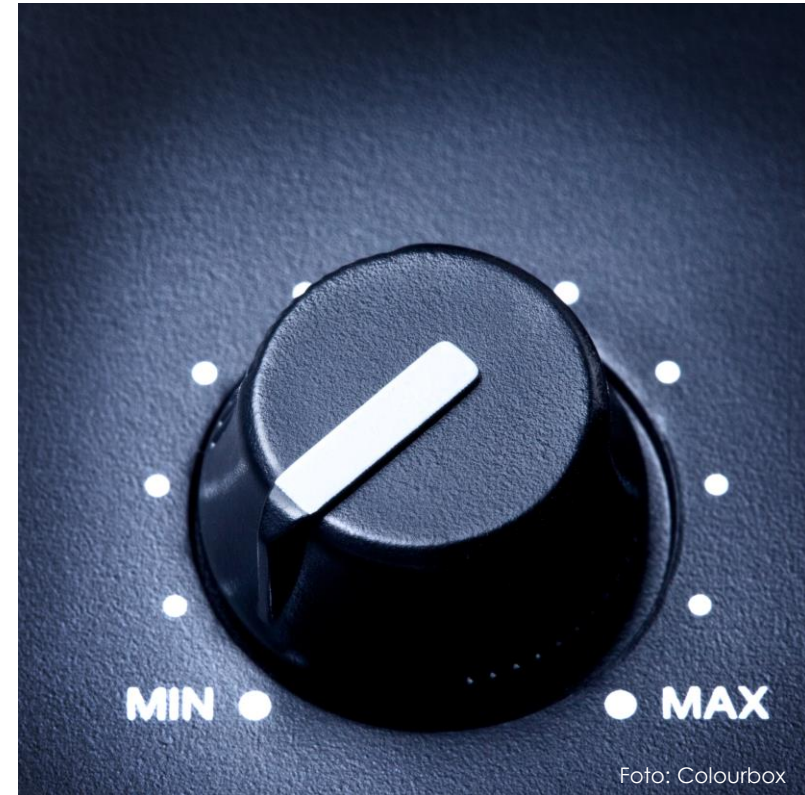
- ▶ Organisatorisk indsats
- ▶ Miljømæssig påvirkning
- ▶ Adfærdsregulering
- ▶ Teknologi





# Hvad kan forebygge vold på jobbet?

- ▶ Organisatorisk indsats
- ▶ Miljømæssig påvirkning
- ▶ **Adfærdsregulering**
- ▶ **Teknologi**







# Situationer der eskalerer

- ▶ Kunden har typisk **købt sin billet for sent** (efter påstigning)
- ▶ Der opstår en forhandling med en **statusudfordring**
- ▶ Kunden **hæver stemmen/råber ad** kontrolløren, og kommer så tæt på ved at prøve at **mase sig forbi**
- ▶ Mere end **4 minutter** varighed



# SÅDAN REAGERER VI PÅ BØDER I BUSSEN

## Den uskyldige



Viser gode intentioner.  
Har måske en undskyldning

## Den ærlige



Ønsker at fremstå  
som 'den gode borger'

## Den forurettede



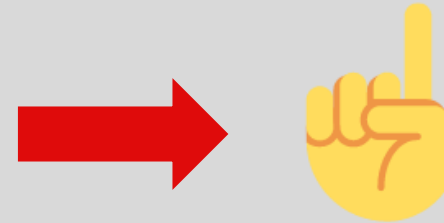
Føler sig som offer  
for uretfærdig behandling

## Den autoritetsudfordrende



Virker ligeglad med  
situationen og autoriteter

## Den overlegne



Vil styre forløbet  
og 'ved bedst'

Hvad kan  
medarbejderen  
gøre i  
situationen?

1. Undgå at tilbageholde kunden eller begrænse kundens bevægelsesfrihed
2. Vise autoritet ved at være venlig men bestemt
3. Udvis forståelse, neutralitet og være lydhør

Hvad kan  
medarbejderen  
gøre i  
situationen?

4. Aflæse kundens reaktioner
5. Undgå at kopiere kundens konfliktsøgende opførsel men bevare roen



## Retfærdighedsfokuseret arbejdstilgang

- ▶ Striks regulering af situation
- ▶ Risikovillig
- ▶ Vil opretholde regler

## Service-fokuseret arbejdstilgang

- ▶ Fleksibel regulering af situation
- ▶ Ikke risikovillig
- ▶ Prioriterer god service





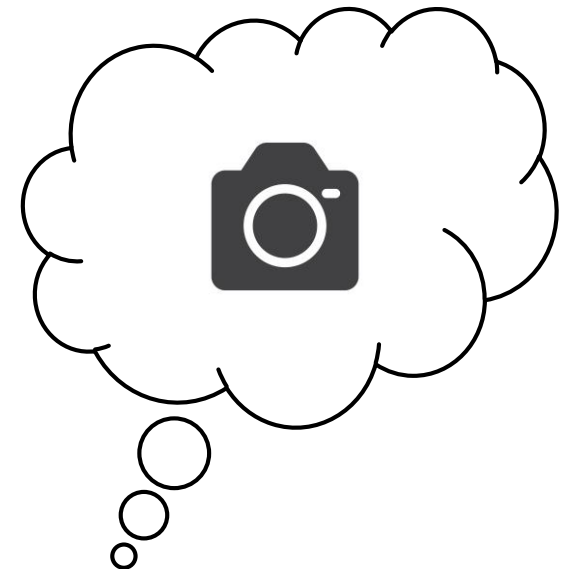
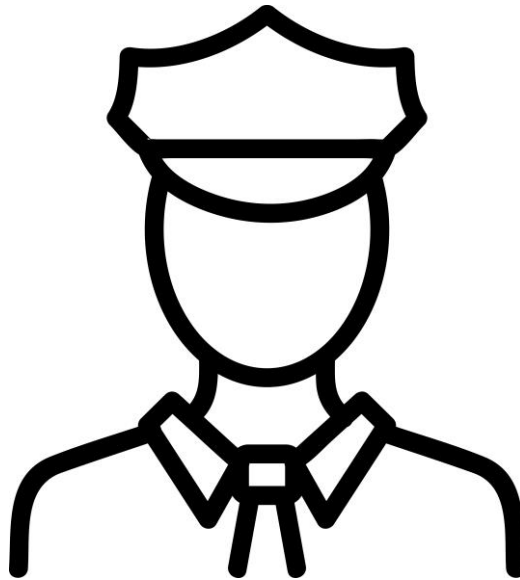
# Organisatorisk indsats

- ▶ Vær opmærksom på forskellige medarbejderkulturer:
  - ▶ Justér med træning og klare instrukser
  - ▶ Hold regelmæssige møder om oplevede hændelser og konflikthåndtering



# Forskning har undersøgt kameraers effekt på...

Forskning har undersøgt kameraers effekt på



# Body-worn cameras' effects on police officers and citizen behavior: A systematic review

Cynthia Lum<sup>1</sup> | Christopher S. Koper<sup>1</sup> | David B. Wilson<sup>1</sup> | Megan Stoltz<sup>1</sup> | Michael Goodier<sup>1</sup> | Elizabeth Eggins<sup>2</sup> | Angela Higginson<sup>3</sup> | Lorraine Mazerolle<sup>2</sup>

<sup>1</sup>George Mason University, Fairfax, Virginia, USA

<sup>2</sup>University of Queensland, Brisbane, Australia

<sup>3</sup>Queensland University of Technology, Brisbane, Australia

## Correspondence

Cynthia Lum, Department of Criminology, Law and Society, Center for Evidence-Based Crime Policy, George Mason University, 4400 University Drive, MS 6D12, Fairfax, VA 22030, USA.

Email: [clum@gmu.edu](mailto:clum@gmu.edu)

## Funding information

The Laura and John Arnold Foundation

## 1 | PLAIN LANGUAGE SUMMARY

### 1.1 | Body-worn cameras (BWCs) do not have clear or consistent effects on most officer or citizen behaviors, but different practices need further evaluation

Law enforcement agencies have rapidly adopted BWCs in the last decade with the hope that they might improve police conduct, accountability, and transparency, especially regarding use of force.

#### What is the aim of this review?

This Campbell systematic summarizes the evidence from 30 studies of the effects of BWCs on several officer and citizen behaviors. The majority of studies are from the United States.



# Ikke entydige resultater for kameraets effekt hos politiet



---

# Reducing Assaults Against Staff Using Body-Worn Cameras (BWCs) in Railway Stations

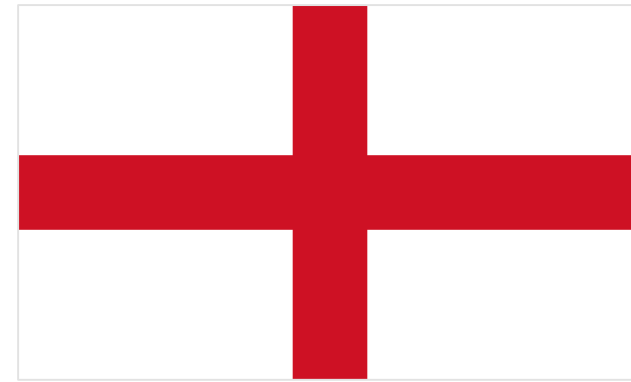
Criminal Justice Review  
2019, Vol. 44(1) 76-93  
© 2018 Georgia State University  
Article reuse guidelines:  
[sagepub.com/journals-permissions](http://sagepub.com/journals-permissions)  
DOI: 10.1177/0734016818814889  
[journals.sagepub.com/home/cjr](http://journals.sagepub.com/home/cjr)

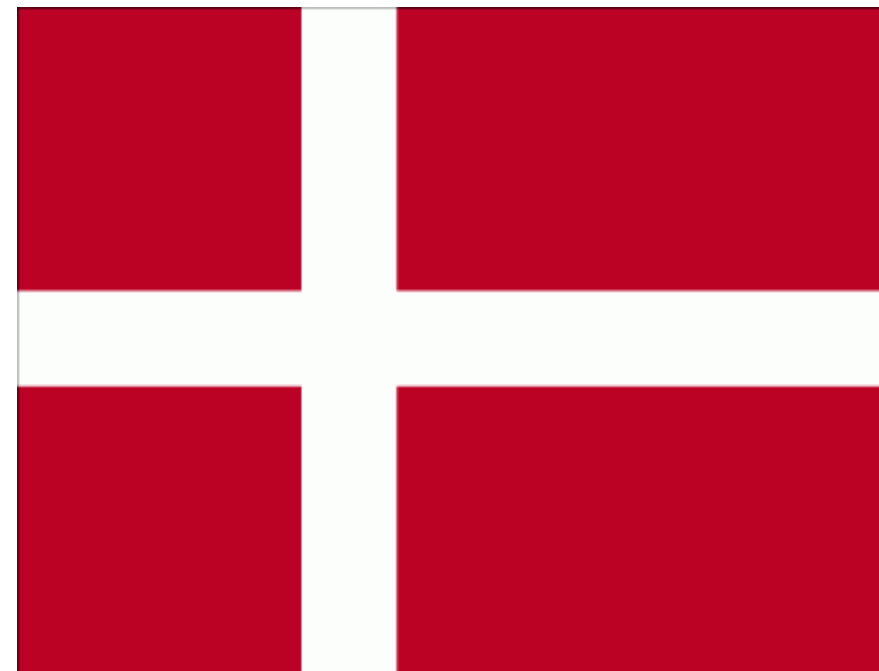


Barak Ariel<sup>1,2</sup>, Mark Newton<sup>3</sup>, Lorna McEwan<sup>4</sup>, Garry A. Ashbridge<sup>5</sup>,  
Cristobal Weinborn<sup>2</sup>, and Hagit Sabo Brants<sup>2</sup>

## Abstract

Workplace violence is a major health and safety phenomenon. We investigate whether body-worn cameras (BWCs) can achieve a cost-effective reduction of assaults. We conducted a randomized controlled trial with train stations exposed to the highest recorded assault rates against staff in England and Wales. Treatment members of staff were equipped with BWCs and control staff were unexposed to BWCs. Official records of assaults against treatment and control staff as well as against any employee at the station complexes are used as outcome measures. Results suggest 47% significant overall reduction in the odds of assaults against BWCs-equipped staff at treatment versus controls locations—or approximately two versus four assaults, on average, per station. In addition, we found a 26% significant reduction in assaults against all employees in the treatment versus control station complexes—9 versus 12 assaults, on average, per station—suggesting that BWCs have a spatial diffusion of benefits effects. We estimate that BWCs can reduce at least 3,000 working days per year lost because of physical violence at work. We conclude that BWCs provide substantial benefits for staff health and safety to those who are equipped with the devices as well as to staff in the vicinity of BWC-equipped employees.





# Interventionsstudie i dansk kontekst

- ▶ Samarbejde med trafiksekskabet Arriva om et interventionsstudie
- ▶ Piloten viste at et fuldt studie er praktisk gennemførbart
- ▶ Mulighed for at få et solidt svar på kameraers effekt





# Tak for jeres opmærksomhed!

Kontakt mig her:

Linkedin: Camilla Bank Friis

Twitter/X: @Camillabfriis

Mail: cbf@soc.ku.dk

Telefon: 35 32 66 32