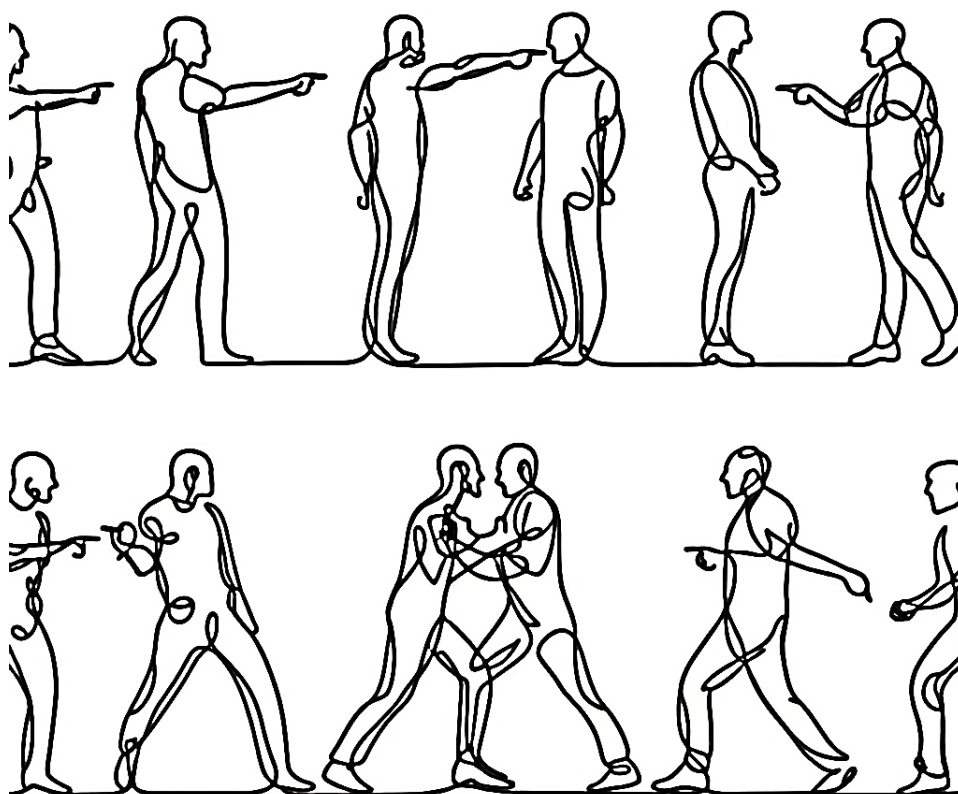


Afslutningsrapport til Arbejdsmiljøforskningsfonden:

Reduktion af trusler og vold mod billetkontrol- lører og politibetjente gennem systematisk analyse af konfliktadfærd



Camilla Bank Friis, Hans Myhre Sunde, Lasse Suonperä Liebst,
Lars-Peter Sønderbo Andersen og Marie Rosenkrantz Lindegaard

Projektet var institutionelt forankret i Københavns Universitet og involverede forskere ansat ved Københavns Universitet, NSCR (Netherlands Institute for the Study of Crime and Law Enforcement) og University of Amsterdam. Projektleder var Marie Rosenkrantz Lindegaard, kontakt: MLindegaard@nscr.nl. Vi takker Arbejdsmiljøforskningsfonden som har finansieret projektet (referencenummer: 20185100161).

INDHOLDSFORTEGNELSE

Resumé.....	2
English abstract.....	3
Introduktion og forskningsspørgsmål	5
Baggrund.....	6
Data og metode.....	9
Data	9
Analyse	10
Resultater.....	11
Angående forskningsspørgsmål #1: Konflikttyper	11
Angående forskningsspørgsmål #2: Medarbejderadfærd.....	13
Angående forskningsspørgsmål #3: anbefalinger	16
Projektets konklusioner og fremtidige perspektiver.....	20
Fortegnelse over publikationer og produkter.....	22
Referencer.....	24

Bemærk, at det tekstmæssige indhold af denne rapport delvist overlapper med projektets oprindelige ansøgning om forskningsstøtte, de to ph.d.-projekter, som forskningsprojektet resulterede i, og det konflikttræningsmateriale, der blev udviklet på denne baggrund. Derfor bør nærværende rapport betragtes som en sekundær publikation, der har til formål at formidle projektets originale resultater.

RESUMÉ

Trusler og vold kan forebygges og nedtrappes ved at ændre folks handlinger under en konflikt. Denne rapport præsenterer en situationel tilgang til at studere trusler og vold i arbejdsmiljøkontekster. Vi anvender en ny metodologi baseret på detaljerede videoobservationer til at undersøge konfliktinteraktioner mellem borgere og to typer frontlinjeansatte: politibetjente og billetkontrollører. En overordnet konklusion er, at medarbejdernes handlinger, både ved billetkontrol og i politiarbejde, har en betydelig indflydelse på, om borgere handler truende eller voldeligt, uafhængigt af de involveredes identiteter eller bredere organisatoriske og kontekstbestemte strukturer. Interaktionsdynamikker skaber en direkte risiko for trusler og vold i arbejdsmiljøkontekster. For eksempel øger fysisk begrænsning af passagerers bevægelsesrum under en konflikt væsentligt risikoen for eskalation. Derudover observerede vi, at en ensidigt retfærdigheds-søgende holdning og adfærd blandt medarbejderne virker optrappende for konflikter, både i politiarbejde og ved billetinspektion. Et ønske om at håndtere negative holdninger og rette op på fejl i borgernes adfærd var forbundet med større udsathed over for trusler og vold blandt medarbejderne. Endelig er brugen af videodata en værdifuld metode til at forstå konflikter i arbejdsmiljøkontekster. Videodata muliggør en objektiv og systematisk undersøgelse af, hvordan interaktioner udfolder sig i konkrete interaktioner. Baseret på vores resultater tilbyder vi praktiske retningslinjer for, hvordan billetkontrollører og politibetjente kan forebygge og nedtrappe trusler og vold fra borgere.

ENGLISH ABSTRACT

Threats and violence can be prevented and deescalated by changing people's actions during a conflict. This report presents a situational approach to studying violence in the field of workplace aggression. We use a novel methodology of video observations to examine conflict interactions between citizens and two types of frontline workers: police officers and ticket inspectors. An overarching conclusion is that the actions of employees, in both ticket inspection and policing, significantly influence whether citizens act threateningly or violently. Thus, interactional dynamics directly shape the risk of threats and violence in workplace contexts—for example, physically constraining the movement opportunities of passengers during conflictual ticket inspection events substantially increases the escalation. Additionally, in both policing and ticket inspection, we observed that overly justice-seeking attitudes and behaviors among employees could escalate conflicts. The desire of employees to correct wrong doings and address

negative attitudes of citizens was related with exposure to threats and violence. Finally, using video data is a valuable method for understanding workplace aggression. Video analysis allows for objective and systematic examination of how interactions unfold in real-time situations. Based on our findings, we provide practical guidelines for how ticket inspectors and police officers can prevent and deescalate threats and violence from citizens.

INTRODUKTION OG FORSKNINGSSPØRGSMÅL

Kan billetkontrollører reducere risikoen for vold under en konflikt med passagerer ved at sætte sig ved siden af dem? Har en rolig kropsholdning hos politibetjente en deeskalerende effekt, når de udsteder afgifter? Denne rapport besvarer sådanne spørgsmål om adfærd i konfliktsituationer, der involverer politibetjente, billetkontrollører og aggressive borgere. Formålet med projektet, som ligger til grund for rapporten, var at forbedre det psykosociale arbejdsmiljø for politibetjente og billetkontrollører ved systematisk at identificere adfærdsmønstre blandt medarbejderne, der kan forebygge konflikter med borgere og undgå eskalering.

Politibetjente og billetkontrollører har en forhøjet risiko for at blive udsat for trusler og vold sammenlignet med andre erhverv/faggrupper. I modsætning til det generelle fald i voldelig kriminalitet i samfundet som helhed, forbliver hyppigheden af selvrporteret vold og trusler i disse sektorer høj (NOA-L, 2023). Alvoren af dette problem understreges af akkumuleret evidens, der peger på, at eksponering for vold og trusler på jobbet har omfangsrige og selv langsigtede konsekvenser for den ansatte såsom sygefravær og posttraumatiske stressreaktioner (Lanctôt & Guay, 2014; Rudkjoebing et al., 2020; Xu et al., 2019).

Projektet bygger på ny voldforskning baseret på analyser af videoptagede konfliktsituationer, som viser, at specifikke adfærdsmønstre kan minimere vold. Projektet brugte denne forskning til systematisk at analysere videoptagelser af konfliktsituationer, som billetkontrollører og politibetjente var involverede i, med det formål at besvare tre relaterede forskningsspørgsmål:

Forskningsspørgsmål #1: Hvilke typer situationer med borgere indebærer en forhøjet risiko for eskalation til trusler og vold mod medarbejdere?

Forskningsspørgsmål #2: Hvilke former for medarbejderadfærd øger eller mindsker risikoen for at blive udsat for vold?

Forskningsspørgsmål #3: Hvilke typer branchespecifikke anbefalinger til konflikt-håndtering kan udvikles baseret på projektets resultater?

Disse spørgsmål er blevet behandlet i to ph.d.-projekter, som fokuserer på hver sin faggruppe: "Ticket Inspection in Action: Managing Impressions, Status, and Emotions

in Contested Everyday Encounters” af Camilla Bank Friis (2022) og ”Policing in Action: An Interaction-Ethological Study of Police Violence and Conflict Management” af Hans Myhre Sunde (afhandling forsvares i løbet af 2024).

Arbejdet er blandt de første forskningsforsøg på at give et detaljeret, systematisk og ikke-retrospektivt perspektiv på adfærdsmønstre under konflikter med billetkontrol og i politiarbejde. Undersøgelserne er også unikke ved at undersøge konflikter med varierende grader af trusler og vold med fokus på ofrenes rolle i konflikter og ved at bruge optagelser fra kropskameraer (herunder både lyd og video) til systematisk adfærdsanalyse. Resultaterne af disse undersøgelser har resulteret i håndgribelige anbefalinger til de to faggrupper og har i første omgang haft dokumenteret indvirkning på arbejdsmiljøet for billetkontrollører.

Baggrund

Offentligt ansatte, der har direkte kontrakt med og foretager sanktionering af borgere, herunder politibetjente og billetkontrollører, rapporterer en høj forekomst af vold på arbejdspladsen (NOA-I, 2023). Både i Danmark og internationalt er forekomsten af vold og de negative sundheds- og økonomiske konsekvenser for medarbejdere og arbejdsgivere veldokumenteret (Lancôt & Guay, 2014; Møllerhøj et al., 2016; Rudkjoebing et al., 2020; Xu et al., 2019).

Forklaringer på vold på arbejdspladsen bygger ofte på statistiske analyser af *individuelle* karakteristika for de involverede eller *institutionelle* karakteristika ved arbejdspladserne. Personlige træk forbundet med voldsudøvere inkluderer psykiske lidelser, stofmisbrug og tidligere straffedomme (Møllerhøj et al., 2016). Offerstatistikker og arbejdspladsstudier viser endvidere, at kvinder, unge og uerfarne medarbejdere er overrepræsenterede blandt ofrene (Hogh & Viitasara, 2005). Derudover kan et stressende arbejdsmiljø øge forekomsten af konflikter og risikoen for trusler og vold (Andersen et al. 2018; Sharipova et al., 2010), herunder fordi dette arbejdsmiljø gør det sværere for medarbejderne at håndtere konflikter på en hensigtsmæssig måde (Muller & Zeestraten, 2015).

Forskning i vold indikerer dog, at voldens forekomst og alvorlighed ikke udelukkende kan forklares ved personlige træk eller bredere institutionelle faktorer; vold er også i betydelig grad formet af selve *situations* interaktionsdynamikker (Collins, 2008; Felson & Steadman, 1983). Herunder er det fundet udsalgsgivende for situationens dynamik, hvordan medarbejderne reagerer og agerer adfærdsmæssigt under konflikthændelsen (Luckenbill, 1980; Tark & Kleck, 2004). For eksempel har ofre, der gør modstand mod et overfald, gode chancer for at undslippe – men deres modstand kan også øge risikoen

for vold, hvis de ikke formår at slippe væk (Ullman, 1998). Et andet eksempel på, hvordan interaktionens dynamikker er definerende, er forskning fra nattelivet, der viser, hvordan risikoen for alvorlig vold øges, hvis offeret ender på jorden (Weenink, 2014). Denne forskning er relevant for studiet af vold i arbejdslivet, da den antyder, at vold mod medarbejdere kan forebygges gennem hensigtsmæssig medarbejderadfærd under konflikter.

I arbejdsmiljøforskning udgør manglen på viden om, hvilken adfærd der deeskalerer eller eskalerer specifikke konfliktsituationer, en udfordring for udviklingen af forbyggende indsatser (Biering et al., 2017). Dette fremhæves i systematiske forskningsgennemgange af interventioner til forebyggelse af vold på arbejdspladsen (Engel et al. 2020; Price et al., 2015). Derudover understreger Arbejdstilsynet vigtigheden af at indsamle viden om konfliktsituationer i deres retningslinjer for forebyggelse af vold og trusler på arbejdspladsen. Som del af udviklingen af forebyggelsesværktøjer understreger de behovet for at dokumentere hændelsernes situationelle træk: "hvor" og "hvornår" episoder forekommer, "hvad" der skete, før episoderne blev voldelige og "hvordan" de voldelige episoder blev håndteret. Dette er en prisværdig ambition i lyset af den foreliggende viden fra voldsforskningen, der viser, at situationsdynamikkerne spiller en afgørende rolle for konflikternes forløb.

Udfordringen er imidlertid, at opfyldelsen af denne ambition afhænger af en dokumentationspraksis, der beror på medarbejderens (offerets) subjektive hukommelse og retrospektive rapportering. Dette er en datakilde, der ofte vil være påvirket af kognitive begrænsninger (f.eks. hukommelsessvigt) og manglende adfærdsmæssige detaljer om håndteringen af hændelsen (Baumeister et al., 2007; Vrij et al., 2014).

Et centralt metodisk fremskridt i voldsforskningen er brugen af videooptagelser til systematiske analyser af adfærdsmønstre, præcis sådan som de udspiller sig under selve konflikten (Nassauer & Legewie, 2018). Videooptagelser af konfliktsituationer er unikke for forskning og praksis, fordi de for første gang giver et objektivt billede af, hvordan vold konkret forekommer - uden at være påvirket af de metodiske bias, der er forbundet med mere subjektive datakilder. Derudover giver videooptagelser detaljerede og pålidelige indsigter i specifikke handlingssekvenser og følelsesmæssige udtryk. Eftersom videoen kan afspilles igen og igen og i slowmotion, kan den granskes nøje og kodes detaljeret (Lindegaard & Bernasco, 2018; Nassauer & Legewie, 2018).

Resultater baseret på videoadfærdsanalyse har en håndgribelig karakter, der gør dem meget anvendelige til udvikling af anbefalinger til forebyggelse af vold. For eksempel har vores forskning baseret på videooptagelser vist, at medarbejdere, der bevæger sig

hen imod gerningsmanden under et butiksrøveri, har en større risiko for at blive udsat for vold end dem, der bevæger sig væk fra gerningsmanden (Mosselman et al., 2018). Sådanne håndgribelige adfærdsmæssige indsigter illustrerer, hvordan systematisk videoadfærdsanalyse kan give forebyggende viden om risikofaktorer og hensigtsmæssige adfærdsreaktioner i situationer, hvor medarbejdere er kan være i risiko for at blive udsat for vold og trusler.

DATA OG METODE

Dette projekt bygger på videooptagelser af konflikter mellem politibetjente og borgere på gaden samt mellem billetkontrollører og borgere i den offentlige transport. Den videobaserede tilgang blev suppleret med interviews med medarbejdere og kortere feltobservationer for at få indsigt i medarbejdernes oplevelser af konfliktsituationerne og hvordan disse oplevelser kan forme deres adfærd. En styrke ved vores design er således kombinationen af 'objektive' indsigter i konflikternes adfærdsmæssige aspekter med 'subjektive' indsigter fra deltagernes selvrapporterede følelser, motiver og tanker. En sådan kobling af viden om objektiv adfærd med subjektive oplevelser er en forudsætning for, at samfundsvidenskaberne kan udvikle robuste kausale forklaringer af det sociale liv (Kaas et al., 2024), herunder udviklingen af voldelige interaktioner.

Vi fokuserede på de pågældende faggrupper for empirisk at undersøge, i hvilket omfang eskalerings- og deeskaleringsdynamikker er jobspecifikke eller går på tværs af faggrupperne. I overvejsen heraf er det vigtigt at holde sig for øje, at de formelle forudsætninger for konflikthåndtering er forskellige for de to grupper: Politibetjente har, i modsætning til billetkontrollører, beføjelse til at anvende magt over for borgere, og engagerer sig i en bredere vifte af former for kontrol. Dette gør det usandsynligt, at alle former for deeskaleringsadfærd kan generaliseres på tværs af de to faggrupper, selvom vi mener, at nogle dynamikker kan generaliseres på tværs og ligefrem er universelle for interpersonel aggression.

Data

Vi valgte at fokusere på politibetjente og billetkontrollører som grupper, fordi de har en relativt høj risiko for trusler og vold i deres arbejde (NOA-L, 2023) – og fordi det lykkedes os at få adgang til videooptagelser af deres konfliktsituationer. Videooptagelser af konflikter mellem politibetjente og borgere blev stillet til rådighed af det hollandske politi, og blev optaget ved hjælp af offentlige overvågningskameraer. Optagelserne, som opbevares til efterforskningsformål, blev gjort tilgængelige for os med tilladelse fra den hollandske anklagemyndighed under strenge sikkerhedsforanstaltninger. Disse foranstaltninger indebærer f.eks. garanti om ikke at afsløre personhenførbare detaljer, ikke at koble indsigter fra videoerne med andre datakilder, screening af forskere på projekterne, ikke at bruge telefoner under analyse og at arbejdet foretages i et rum uden vinduer. Interviews med politibetjente blev gennemført i Norge. Videooptagelser af konflikter i den offentlige transport blev gjort tilgængelige af et dansk

busselskab og blev optaget ved hjælp af kropskameraer, som kontrollører bærer til forebyggelsesformål. Busselskabet formidlede også kontakt til kontrollører med henblik på interviews og tillod feltobservationer i busserne.

Udvælgelsen af konflikter beroede på, at operatørerne af overvågningskameraer opdagede hændelser på gaden, og at kontrollører trykkede på optageknappen på deres kropsbårne kameraer. For at undgå en ensidig udvælgelse af hændelser med eskaleret konflikt, gjorde vi en særskilt indsats for at sikre, at data inkluderende optagelser med et varierende konfliktniveauer. Overvågningsoptagelser af interaktioner mellem politi og borgere involverede konfliktfyldte møder på gaden i Amsterdam i perioden 2020-2021. Optagelser fra kropsbårne kameraer af interaktioner mellem kontrollører og passagerer involverede situationer, hvor der udstedes en kontrolafgift (med og uden aggression og vold) i samme periode.

Analyse

Videoptagelserne blev kodet ved hjælp af en såkaldt "etogram-metode," som oprindeligt blev udviklet inden for adfærdsbiologien (Jones et al., 2016). Denne metode indebærer udarbejdelsen af et detaljeret adfærds-katalog, som derefter bruges til systematisk adfærdskvantificering. De observerede adfærdstyper omfatter specifikke handlinger såsom at slå og skubbe, bevægelser mod eller væk fra konfliktpartneren, kropslige udtryk for følelser, berøringstyper, øjenkontakt og typer af verbal kommunikation (Levine et al., 2011; Lindegaard et al., 2017; Parks et al., 2013). Kodningen inkorporerede eksisterende viden om, hvordan sådan interpersonel adfærd kan fortolkes som udtryk for forskellige typer af følelser, herunder dominans, underkastelse og hierarkiske relationer (Tracy & Matsumoto, 2008). Dataene blev analyseret både kvalitativt og ved hjælp af statistiske metoder.

RESULATER

Da arbejdet blev udført i to ph.d.-projekter (hver bestående af fire artikler), vil vi opsummere resultaterne af disse projekter og dernæst reflektere over, hvordan resultaterne hjalp os med at besvare hver af de tre forskningsspørgsmål i projektet.

Angående forskningsspørgsmål #1: Konflikttyper

Først opsummerer vi vores resultater vedrørende forskningsspørgsmål #1, der omhandler de typer af situationer, som medarbejdere bør være særligt opmærksomme på for at forhindre, at konflikter med borgere eskalerer til vold.

Første artikel angående billetkontrollører: “Citizen Self-Presentation and Aggression in Ticket Fining Events: A Video Observational Study.” Denne artikel undersøgte, hvordan buspassagerer påtager sig selvpræsentationer, når de udfordrer eller stiller spørgsmål ved en billetkontrollørs udstedelse af en kontrolafgift. Data består af videooptagelser af 40 hændelser optaget med medarbejdernes kropsbårne kameraer. Ved kvalitativ analyse af passagerernes verbale og nonverbale adfærd identificerede vi fem typer selvpræsentationer: den uskyldige, den ærlige, den forurettede, den trodsige og den overlegne. Vi fandt ud af, at passagerer, der giver et trodsigt eller overlegent indtryk, typisk også opfører sig aggressivt over for kontrolløren. Derudover er aggressive passagerer mere tilbøjelige til at skifte mellem forskellige former for selvpræsentationer i løbet af hændelsen. Hændelser, der varer længere end to minutter, er endvidere forbundet med en højere risiko for aggression og vold.

Konklusion: I konflikter med borgere bør kontrollører være særligt opmærksomme, når passagerer påtager sig en trodsig eller overlegen rolle og selvpræsentation, da disse korrelerer med aggression over for kontrollører. Hyppige skift i passagerernes selvpræsentationer indikerer også en højere risiko for aggression og vold. Kontrollører bør overveje at trække sig tilbage eller bede om hjælp fra kolleger eller forbipasserende, hvis mødet varer længere end to minutter.

Anden artikel angående billetkontrollører: “Group Styles of Justice or Service: How Ticket Inspectors Manage Contested Citizen Encounters.” Denne artikel undersøgte forskellige tilgange til udøvelsen af billetkontrol. Data bestod af 11 interviews med billetkontrollører og 88 optagelser fra kropsbårne kameraer. Ved at sammenligne billetkontrollørers handlinger i konflikter med deres moralske holdninger og forståelse af jobbet, identificerede vi to håndhævelsesstile. Den ene stil fokuserer på at yde en *service*, mens den anden lægger vægt på, at *retfærdighed* skal ske fyldest ved at de, der forsøger at snyde, skal sanktioneres med en afgift. Disse to stile afspejler forskellige gruppekulturer blandt billetkontrollører.

Konklusion: Billetkontrollørers arbejde afspejler to forskellige håndhævelsesstile: en serviceorienteret og en retfærdighedssøgende. I teams drevet af retfærdighedsmotiver står medarbejderne over for en højere risiko for aggression og vold fra passagerer, eftersom medarbejderne synes mere villige til at tage en risiko for at sikre, at retfærdigheden sker fyldest. En anbefaling er således, at kontrollører kan skifte team for at forhindre udviklingen af en retfærdighedssøgende kultur, ligesom de bør tilbydes alternative måder at opnå retfærdighed på, som ikke kompromitterer deres sikkerhed. Derudover er en anbefaling at kontrollører og deres organisation skal se kontrollører som service agenter - ikke som retfærdighedshåndhævere.

Første artikel om politibetjente: "Revisiting the 'Demeanor Hypothesis': A Video-Observational Analysis of Encounters Between Law Enforcement Officers and Citizens in Amsterdam." Denne artikel testede "opførselshypotesen" (engelsk: demeanor hypothesis), som foreslår, at politibetjente er mere tilbøjelige til at anholde og bruge magt mod borgere, der udviser en dårlig attitude. Vi observerede 78 hændelser optaget på overvågningskameraer i Amsterdam. Videomaterialet gjorde det muligt for os at kode specifik adfærd (f.eks. 'borger pegede på betjent') i stedet for at bero os på mere tvetydige fortolkninger af adfærd (f.eks. 'borger var respektløs') som gjort i tidligere undersøgelser. Vi anvendte to regressionsanalyser til at estimere, i hvor høj grad forskellige typer borgeradfærd ('dårlig attitude', manglende efterlevelse, samt aggression og kriminalitet) relaterer sig til fysisk tvangsadfærd fra de retshåndhævende aktører.

Efter at have kontrolleret for regelforstyrrende, aggressiv og kriminel adfærd samt situationelle og individuelle træk, fandt vi, at borgeres 'dårlig attitude'-adfærd øger sandsynligheden for brug af fysisk tvang. Virkningerne af aggressiv og kriminel adfærd er dog langt stærkere end virkningerne af 'dårlig attitude'-adfærd. På trods af dette eksisterer der en observerbar opførselseffekt i vores stikprøve. Et begrebsligt bidrag af artiklen er, at den giver et mere håndgribeligt indtryk af, hvordan en 'dårlig attitude' ser ud. I praksis kan vores resultater bruges til træning såsom scenarie- eller virtual reality-træning for at øge betjentenes bevidsthed om borgernes adfærd. Dette kan hjælpe med at forhindre unødigt eskalering og uhensigtsmæssige reaktioner, når betjentene møder borgere med en dårlig attitude.

Konklusion: Når borgere engagerer sig i aggressiv gestikulation, peger direkte på en betjent, optager video eller fotograferer en betjent, råber ad en betjent og udviser ikke-venlig berøring, hvilket vi fortolkede som udtryk for 'dårlig attitude', er betjente mere tilbøjelige til at bruge fysisk tvangsadfærd sammenlignet med borgere, der ikke udviser en sådan adfærd. Som sådan reagerer betjente ikke kun på, om borgere overtræder

loven, men også på, om de opfører sig ordentligt. Dette indikerer, at betjente nøje skal overveje, om fysisk tvang er nødvendig for at håndtere situationer, hvor de bemærker dårlig attitude-adfærd hos borgere.

Anden artikel om politibetjente: “Systematic Video Analysis of Policing in Action: An Ethogram Approach to Quantify Behavior in Policing Situations.” Politiforskning bruger i stigende grad videomateriale til at studere politiadfærd og -situationer. Brug af videomateriale har flere fordele: det giver forskere mulighed for at indfange adfærd på en pålidelig, omkostningseffektiv måde, og det reducerer eller fjerner observatør-reaktivitet. I denne artikel gennemgår vi kort den systematiske sociale observationsmetode (SSO). Vi argumenterer for, at brugen af video kan forbedre vores forståelse af politiets handlinger og imødegå nogle af begrænsningerne ved SSO. Vi foreslår at indfange adfærd ved at bruge ”etogrammer”, et metodologisk værktøj kendt fra adfærdsbiologi. Derefter tilbyder vi praktisk indsigt i, hvordan man udfører adfærdsforskning i en politikontekst. Vi trækker på etogrammer, som vi har udviklet i vores egen forskning for at kode politiadfærd. Vi diskuterer fordelene og udfordringerne ved at bruge disse etogrammer og reflekterer over, hvilke former for adfærd der er mulige, vanskelige og umulige at kode pålideligt. Vi giver konkret indsigt i, hvordan forskning kunne undersøge politibetjentes adfærd for at gøre projekter mere objektive, anvendelige og pålidelige. Disse indsigter kan bringe feltet fremad med en ny og banebrydende tilgang til at studere politiarbejde, sådan som det udøves i praksis. Hvor biologer har arts- og adfærdsspecifikke etogrammer, har politiforskere det ikke. Artiklens yderste ambition er, at der udarbejdes noget tilsvarende til brug i studiet af politiadfærd.

Konklusion: Denne artikel fremhæver potentialet ved at trække på videoobservationsmetoder for derved at bedrive en mere objektiv og systematisk undersøgelse af interaktioner mellem politi og borgere. Denne metode er relevant for undersøgelser af frontlinjearbejdere og interaktioner med borgere ud over politiområdet. Vi foreslår, at videoanalyse tilbyder nye måder at forklare menneskelig adfærd på med fokus på den måde, adfærd er drevet af andres handlinger snarere end af personlige præferencer og institutionelle sammenhænge.

Angående forskningsspørgsmål #2: Medarbejderadfærd

For det andet opsummerer vi vores resultater vedrørende det andet forskningsspørgsmål, som undersøger, hvilke medarbejderadfærd der øger og mindsker risikoen for at blive udsat for vold.

Tredje artikel om billetkontrollører: “Ticket Inspectors in Action: Body-worn Camera Analysis of Aggressive and Nonaggressive Passenger Encounters.”

Denne analyse undersøgte, hvordan billetkontrollørers handlinger såsom kroselig blokering, sympati-ytringer og henvisninger til regler påvirker risikoen for aggressive reaktioner fra passagerer, der forsøger at snyde med deres billet. Data var en videostik-prøve på 123 hændelser, hvor borgere fik udstedt en afgift, og som blev kodet og analyseret med regressionsværktøjer. Resultaterne viser, at måden, billetkontrollører agerer på, påvirker begivenhedernes forløb og risikoen for aggression. Når kontrollører begrænser en passagers fysiske rum eller bruger verbal autoritetssadfærd, forøges risikoen for passageraggression, hvorimod sympatiytringer reducerer denne risiko.

Konklusion: Billetkontrollører kan påvirke risikoen for aggression og vold på arbejdspladsen gennem deres adfærd i interaktioner med borgere. De bør undgå: 1) at begrænse passagerernes intimsfære ved fysisk at blokere deres bevægelsesrum, holde fast i passageren eller meddele busføreren, at bussen skal stoppe eller at dørene skal forblive lukkede (dvs. forhindre passageren i at forlade bussen); 2) at bruge verbal autoritet på en dikterende måde over for passageren (f.eks. ”Sæt dig ned”), direkte placere ansvaret hos passageren (”Det skulle du have tænkt på, før du steg på bussen”) eller nævne eller tilkalde politiet unødigt.

Tredje artikel om billetkontrollører: “Managing Status with Sympathy and Dominance: A Video Observational and Interview Study of Emotion Strategies in Ticket Inspection.” I denne artikel undersøgte vi forskellige defensive og beskyttende følelsesstrategier, som kontrollører bruger i forbindelse med udstedelsen af afgifter og håndteringen af konflikter med borgere. Baseret på 30 afgiftssituationer optaget med kropskamera og 11 interviews viser analysen, at billetkontrollører strategisk bruger fremvisning af dominans og sympati for at undgå eskalering og styre begivenhedernes forløb. Dette involverer mikro-processer, hvor kontrolløren enten giver eller tager status. For eksempel kan kontrollører i en hændelse opføre sig ydmygt for at tildele borgere status og derved håndtere situationen. Når følelsesstrategierne ikke fungerer som forventet, kan kontrollører blive følelsesmæssigt fanget i disse processer.

Konklusion: Billetkontrollører bruger følelser strategisk i arbejdet for at undgå eskalering og for at kontrollere situationer, der indebærer risici. Fremvisning af følelser er vigtige værktøjer til at håndtere konflikter med passagerer, men indebærer også risici for eskalering. Derfor er træning i følelseregulering vigtigt for inspektørerne. Kontrollører bør trænes i at genkende de følelsesmæssige dynamikker i møder med borgere, herunder deres egne følelsesmæssige reaktioner og udtryk.

Tredje artikel om politibetjente: “How Does it End Well? An Interview Study of Police Officers’ Perceptions of De-Escalation.” Konflikthåndtering i mødet

mellem politi og borgere er et område, hvor der mangler forskning til trods for megen interesse fra interessenter, offentligheden og medier. Denne artikel sigter mod at øge forståelsen af, hvordan politibetjente forsøger at deeskalere konflikter gennem detaljerede analyser af faktiske konflikter. Undersøgelsen er baseret på syv kvalitative interviews med norske politibetjente og har et case-control-inspireret design. Informanterne blev bedt om at beskrive tre møder med borgere: én verbal konflikt, én konflikt med trusler og én fysisk konflikt med magt eller vold. Analysen identificerede tre måder, hvorpå deeskalering kan udføres for at håndtere konflikter. For det første lægger informanterne vægt på verbal og nonverbal kommunikation på tre måder: beroligende, autonomifremmende og kommanderende. For det andet beskriver informanterne, hvordan de definerer muligheder for at deeskalere hændelser gennem afgrænsning af det fysiske rum eller brug af magt. Endelig rapporterer informanterne om måder at forhindre, at en konflikt eskaleres i første omgang. Disse beretninger viser informanternes forståelse af deeskalering og er nyttige til at belyse, hvordan betjente deeskalerer konflikter i praksis. Relevansen af resultaterne og det frugtbare ved den case-control-inspirerede interviewteknik diskuteres.

Konklusion: Dette studie viste, at politibetjente bruger en række verbale, nonverbale og fysiske strategier til at deeskalere konflikter. Effektiv deeskalering involverer beroligende kommunikation, styrkelse af individers autonomi og tydelige kommandoer. Derudover er begrænsning af fysiske muligheder for konflikt og velovervejede brug af magt afgørende komponenter. Forebyggende foranstaltninger er også vigtige for at undgå eskalering af konflikter. Træningsprogrammer bør inkorporere disse resultater for at forbedre politibetjentenes deeskaleringsfærdigheder og overordnede konflikthåndtering.

Fjerde artikel om politibetjente: “Exploring Police Use of Force as An Interactional Process: A Qualitative Video Analysis of How Dutch Police Officers Use Physical Force.” Denne artikel undersøger, hvordan interaktionsdynamikker kan udvikle politi-borger-konflikter i retning af magtanvendelse. Analysen er baseret på en kvalitativ analyse af 18 videoptagede hændelser i Amsterdam, der alle eskaleres til en form for fysisk magt. Vi kodede og analyserede disse videoer induktivt og kvalitativt for at identificere fælles mønstre, hvilket førte til en kategorisering af magtprocesser. Vi fokuserer primært på, hvordan adfærden blandt betjente og borgere fungerer i disse møder, herunder hvordan de samspiller og påvirker hinanden i konflikt, hvilket i sidste ende fører til politiets brug af magt. Vi observerede to forskellige processer, der kan hjælpe os med at forstå dette: betjendrevne og borgerdrevne eskaleringer. Vi diskuterer implikationer for teori og praksis.

Konklusion: Denne undersøgelse viser, at politiets magtanvendelse er påvirket af interaktionsdynamikker mellem betjente og borgere. Forståelse af de forskellige processer med betjentdrevne og borgerdrevne eskaleringer kan informere træning og politikker, der sigter mod at reducere brugen af magt. Politibetjente bør trænes i at genkende og reagere på disse dynamikker for at håndtere konflikter mere effektivt og minimere behovet for fysisk magt.

Angående forskningsspørgsmål #3: anbefalinger

For det tredje opsummerer vi vores resultater vedrørende det tredje forskningsspørgsmål, der sigter mod at omsætte ovenstående resultater til håndgribelige konflikthåndteringsværktøjer og anbefalinger.

Anbefalinger til billetkontrollører. Baseret på vores resultater og valideret mod eksisterende evidens formulerer vi følgende anbefalinger til effektiv konflikthåndtering for billetkontrollører:

- Undgå at begrænse passagerens bevægelsesrum. Blokering af døre, fysisk blokering eller at gribe fat i passageren kan eskalere situationen til aggression eller vold.
- Hvis en passager bliver ophidset, skal du ikke spejle deres vrede. I stedet skal billetkontrolløren forblive rolig og fattet.
- Balancer din autoritet ved at være venlig men bestemt. Vær opmærksom på, at dominerende kropssprog og tale kan signalere unødigt magt og dominans, hvilket kan komplicere situationen.
- Undgå, at passageren føler, at de taber ansigt, når du udsteder en afgift. Forsøg for eksempel at understrege forståelse for at alle kan glemme ting, at det ikke siger noget om personen men om situationen. At tabe ansigt og status kan føre til vrede, hvilket kan eskalere konflikten.
- Forbliv upartisk, så passageren ikke føler sig udpeget. Dette kan opnås ved at hen-vise til og forklare officielle regler eller lade passageren forklare sig uden afbrydelse.
- Observer passagerens adfærd og vær opmærksom på autoritetsudfordrende og overlegne reaktioner. I sådanne tilfælde kan inspektoeren bedre trække sig eller bede en kollega om hjælp.
- Vær opmærksom på ændringer i passagerens reaktioner. Passagerer, der ændrer deres reaktionsmønstre, er mere tilbøjelige til at udvise aggression. For eksempel vil en passager, der starter som ærlig, derefter forurettet og til sidst overlegen, sandsynligvis udvise aggression.

- Vær opmærksom på, at langvarige situationer øger risikoen for eskalering. Tid er en afgørende faktor i konflikthåndtering.
- For virksomheden er det vigtigt, at ledelsen prioriterer konflikthåndtering med løbende indsats. Medarbejdere har brug for klare instruktioner om acceptabel og uacceptabel adfærd under konflikter, f.eks. hvornår medarbejdere skal trække sig fremfor at uddele en bøde.
- Virksomheden bør anerkende, at forskellige arbejdsmetoder kan udvikle sig blandt medarbejdere, der arbejder sammen. Faste teams kan føre til idiosynkratiske måder at håndtere situationer på. At blande medarbejdergrupper og regelmæssige personalemøder kan hjælpe med at ensrette konflikthåndteringsstrategier.
- Virksomheden bør anerkende, at billetkontrol kræver følelsesmæssigt arbejde. Konfliktsituationer er intense, og det kan være udfordrende at styre sine følelser. Ledelsen skal anerkende, at kontrollørs arbejde indebærer mere end blot at udstede afgifter og tilbyde jævnlig faglig sparring og/eller supervision.

Praksisændringer blandt billetkontrollører. Det lå uden for rammerne af det aktuelle projekt at afvikle et interventionsstudie for at teste de adfærdsmæssige effekter af vores anbefalinger. Imidlertid tog transportselskabet, vi samarbejdede med, et skridt imod at implementere en række initiativer baseret på vores anbefalinger og resultater. For det første sigtede en række initiativer mod at ændre de *teknologiske* rammer for kontrollørernes arbejdsrutiner:

- Selskabet har således implementeret en teknisk løsning, der advarer kontrolløren, når billetkontrollen trækker ud – en risikofaktor for eskalering. Kontrollører har nu et digitalt ur, der starter, når en billetkontrol begynder. Tallene på uret er grønne, men bliver røde, hvis situationen trækker ud. I de undersøgte episoder var der en signifikant øget risiko, jo længere hændelserne varede.
- Ændring i brugen af kameraer, så kontrolløren ikke udtrykkeligt skal angive, at kameraet aktiveres. Ifølge vores data kan dét at tænde kameraet bidrage til at eskalere en konflikt. Selskabet har også undersøgt, om det er muligt at lade kameraerne køre kontinuerligt. Dette har ikke været muligt på grund af begrænsninger i batterikapaciteten.
- Ved køb af mobilbilletter i selskabets nye billetsystem lanceret i sommeren 2019 viser en orange markør i cirka tre minutter, at billetten lige er blevet købt. Derudover kørte selskabet i foråret 2019 en informationskampagne med fokus på kravet

om, at billetter skal købes før påstigning af bussen, da vores data peger på, at passagerer med billetter, der var købt for sent, ofte er dem, der endte med at handle aggressivt.

- Der arbejdes på en kontrolanordning på kontrollørens udstyr, der kan vise kunden, at det er systemet og ikke kontrolløren, der afviser billetten. Der er i øjeblikket ingen specifik tidsplan for implementering.

For det andet var der en række initiativer af *adfærdsmæssig* karakter i forbindelse med nye instruktioner og måder at træne medarbejderne:

- Øget betoning af faren ved at blokere passagerens vej.
- Øget opmærksom på, hvordan kollegaer involveres i konflikter på en ikke-eskalerende måde.
- Øget fokus på selskabets instruks om, at kontrolløren ikke må røre eller holde fast i passageren.
- Øget træning og kontinuerligt fokus på at lære af erfaringer i fællesskab. Busselskabet har iværksat et omfattende uddannelsesprogram.

Endelig blev en række *kommunikationsinitiativer* sat i værk:

- Informationskampagne, som kørte i busser og på Facebook, med det formål at gøre bus- og lokaltogrejser til en behagelig oplevelse for alle, herunder personalet. Dette var en del af opfølgningen på udsendelserne ”De respektløse danskere”, som blev sendt i november 2017 på TV2. Udsendelserne satte fokus på den hårde tone over for blandt andet billetkontrollører.
- Busselskabet lancerede en ny informationskampagne, der understregede vigtigheden af at købe en billet før påstigning af bussen. Kampagnen var afledt af vores resultater og den ofte hårde tone rettet mod kontrollører i det offentlige rum. Kampagnen blev vist i busser og lokaltog samt i medierne.

Anbefalinger til politibetjente. Baseret på vores resultater og eksisterende viden inden for området kan følgende generelle anbefalinger formuleres for, hvordan politibetjente kan forebygge eller afvikle konflikter, når de interagerer med borgere:

- Vær tydelig om, hvorfor du har stoppet og tjekker en borger.
- Vurder nøje, om borgeren er i en psykologisk krise; hvis dette er tilfældet, kan situationen ofte udvikle sig uforudsigeligt, og professionelle forhandlere/psykiatrisk personale bør konsulteres.

- At lytte er mere end blot at høre. Aktive lytteteknikker kan styrke dialogen mellem borgere og politiet.
- Vær forsigtig med at tolke frygt og frustration som aggression.
- Giv borgeren en udvej ved at give klare instruktioner ("Hvis du gør dette, så vil det ske").
- Muliggør, at borgeren kan afslutte konflikten uden at tabe ansigt, hvilket kan afmontere en central kilde til vrede og aggression.
- Kontroller din egen stress og undgå at blive irriteret af vanskelige borgere.
- Vær opmærksom på at dit kropssprog fremstår deeskalerende.
- Brug så vidt muligt kun fysisk magt for at deeskalere situationen til det punkt, hvor det er muligt at bruge verbale og nonverbale deeskaleringsteknikker.
- Når der anvendes fysisk magt, skal magtanvendelsen udføres på en måde, der løser konflikten så hurtigt og beslutsomt som muligt for at reducere risikoen for skade på alle involverede parter.

PROJEKTETS KONKLUSIONER OG FREMTIDIGE PERSPEKTIVER

Vores projekt tog sit afsæt i nyere forskning og teorier om interpersonel vold, der foreslår, at vold kan forebygges og nedtrappes ved at ændre folks handlinger under en konflikt. Vores perspektivudgør et korrektiv til teorier, der fokuserer på at ændre de involverede individer eller det bredere miljø (f.eks. organisatoriske rammer). På grund af manglen på metoder, der gør det muligt for forskere at studere handlinger under voldelige situationer, er sådanne situationer sjældent blevet systematisk undersøgt i empiriske studier. Denne rapport introducerer en situationsbaseret tilgang til at studere vold i arbejdslivet. Vi anvender specifikt en ny metodologi centreret om videoobservationer for at undersøge konfliktinteraktioner mellem medarbejdere og borgere i billetinspektion og politiarbejde. Baseret på disse empiriske studier konkluderer vi følgende:

For det første har medarbejdernes handlinger, både ved billetinspektion og politiarbejde, en betydelig indflydelse på, om borgere handler truende eller voldeligt. Disse påvirkninger kan ikke udelukkende reduceres til identiteterne af de involverede eller til bredere social eller organisatoriske strukturer. Derfor konkluderer vi, at interaktionsdynamikker direkte former risikoen for trusler og vold i arbejdslivets kontekster. Det efterlades som et spørgsmål for fremtidig forskning at undersøge mere systematisk, om lignende handlinger i forskellige arbejdslivskontekster har ens eller forskellige effekter på konfliktforløb. For eksempel fandt vi, at begrænsning af borgernes bevægelser ved billetinspektioner er risikabelt og bør undgås på alle tidspunkter. I en nylig pilotundersøgelse med kolleger i en hollandsk detailbutik observerede vi, at begrænsning af kundernes plads havde en tilsvarende eskalerende effekt på konflikter (Pallante et al., 2024). Yderligere forskning er nødvendig på tværs af arbejdslivskontekster, samtidig med at det holdes for øje, at nogle jobfunktioner, herunder politiarbejde, ofte og uundgåeligt må benytte sig af fysisk tvang og herunder begrænsning af borgernes fysiske bevægelsesrum.

Da vores resultater understreger, at medarbejdernes handlinger spiller en nøglerolle i risikoen for at blive udsat for trusler og vold fra borgere, er det anbefalelsesværdigt at træne medarbejdere i konflikthåndtering. Konflikthåndteringstræning er almindeligt blandt de fleste frontlinjearbejdergrupper, men et centralt problem med disse indsatser er, at de sjældent er evidensbaserede og giver handlingsanvisninger angående specifik adfærd (Engel et al., 2020). Baseret på vores resultater fra billetinspektion og politiarbejde foreslår vi, at konflikthåndteringstræning skal skræddersys til hver frontlinjearbejdergruppe, da vi i øjeblikket ikke ved, hvilke typer handlinger der virker og ikke

virker på tværs af arbejdsenhedsgrupper. Mens investering i bredspektret konflikt-håndteringstræning kan være attraktivt for arbejdsgivere, der ønsker at tage ansvar for deres medarbejders sikkerhed, kan de være spild af penge og endda potentielt virke kontrainuitive, hvis de ikke er baseret på specifikke indsigter fra den pågældende frontlinjearbejdergruppe. Med andre ord, før medarbejdere begynder at implementere konflikt-håndteringstræning, skal der generere en vidensbase om effekten af medarbejderadfærd for risikoen for trusler og vold i deres specifikke arbejdsmiljøkontekst. Den bedste måde hvorpå dette kan ske er gennem omfattende interventions-programmer, der sigter mod at forstå hver arbejdsmiljøkontekst og sammenligne resultater på tværs af sektorer og over tid.

For det andet observerede vi i både politiarbejde og billetinspektion, at ensidigt retfærdighedssøgende holdninger og adfærd blandt medarbejdere kunne eskalere konflikter. Det lader sig være politibetjente, der så at sige 'overidentificerer sig med autoritetsfiguren, eller billetkontrollører, der identificerer sig som værende en art politi. Medarbejdere, der betragtede borgernes adfærd i moralske termer, søgte ofte at 'straffe' dem for deres overtrædelser. Dette ønske om retfærdigheden skal ske fyldest og om opdrage borgere med dårlige attituder, øger risikoen for eskalering. Denne indsigt understreger vigtigheden af at adressere medarbejdernes motivationer, en organisatorisk indsats, og iværksættelsen af initiativer, der forhindrer en overdreven moralsk investering i håndhævelsen af regler. Varierende motivationer for handlinger inden for arbejdstagergrupper bør inkluderes i konflikt-håndteringstræning og testes inden for og på tværs af sektorer.

Endelig konkluderer vi, at brug af videodata er en værdifuld metode til at forstå arbejdspladsaggression. Videoanalyse tillod os objektivt og systematisk at analysere, hvordan interaktioner udfolder sig konkrete hændelser, fremfor at bero os på ofte eftertænkende fortællinger om, hvad der skete. Adgang til videomateriale er tidskrævende og komplekst, men det er en lovende metodologi til at fremme feltet for arbejdspladsaggression. Vi foreslår at kombinere videoanalyse med feltobservationer og interviews for at få en bredere forståelse af de kontekster, hvor trusler opstår, og for at integrere medarbejdernes og borgernes subjektive perspektiver i analysen.

FORTEGNELSE OVER PUBLIKATIONER OG PRODUKTER

- Friis, C. B., van Lith, L., van Bruchem, M., & Lindegaard, M. R. (2023). Using Ethnography to Access, Understand, and Reflect on Video Observation of Violence. In A. M. Díaz-Fernández, C. Del-Real, & L. Molnar (Eds.), *Fieldwork experiences in Criminology and Security Studies: Methods, Ethics, and Emotions* (pp. 461-481). Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-031-41574-6_25
- Friis, C. B. (2023). Ticket inspectors use emotion displays of sympathy and dominance to manage status dynamics in passenger encounters. *Current Sociology*. <https://doi.org/10.1177/00113921231176582>
- Friis, C. B. (2023). Group Styles of Justice or Service: How Ticket Inspectors Manage Contested Citizen Encounters. *Symbolic Interaction*, 46(1), 26-46. <https://doi.org/10.1002/symb.617>
- Friis, C. B. (2022). *Ticket Inspection in Action: Managing Impressions, Status, and Emotions in Contested Everyday Encounters*. PhD dissertation, Københavns Universitet.
- Friis, C. B., & Lindegaard, M. R. (2022). Citizen Self-Presentation and Aggression in Ticket Fining Events: A Video Observational Study. *Deviant Behavior*, 43(8), 897-911. <https://doi.org/10.1080/01639625.2021.1921559>
- Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R., & Lindegaard, M. R. (2020). Ticket Inspectors in Action: Body-worn Camera Analysis of Aggressive and Non-aggressive Passenger Encounters. *Psychology of Violence*, 10(5), 483-492. <https://doi.org/10.1037/vio0000276>
- Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R., & Lindegaard, M. R. (2018). *Offensiv adfærd mod buskontrollører*. Københavns Universitet og Det Kriminalpræventive Råd.
- Liebst, L. S., Friis, C. B., Sunde, H. M., & Lindegaard, M. R. (2023). *Adfærdsfokuseret konfliktbåndtering: Anbefalinger og træning baseret på forskning i vold i arbejds- og hverdagslivet*. Sociologisk Institut, Københavns Universitet.
- Pallante, V., Liebst, L. S., Ejbye-Ernst, P., Friis, C. B., & Lindegaard, M. R. (2022). *Putting actual behavior back into the social sciences: A Plea for video-based interaction ethnology*. PsyArXiv. <https://psyarxiv.com/7xy39>
- Rudkjoebing LA, Bungum AB, Flachs EM, Eller NH, Borritz M, Aust B, Rugulies R, Rod NH, Biering K, Bonde JP. Work-related exposure to violence or threats and risk of mental disorders and symptoms: a systematic review and meta-analysis. *Scand J Work Environ Health*. 2020 Jul 1;46(4):339-349. doi: 10.5271/sjweh.3877. Epub 2020 Jan 7. PMID: 31909816; PMCID: PMC8506313.
- Sunde, H. M. (forthcoming). *Policing in Action: An Interaction-Ethological Study of Police Violence and Conflict Management*. PhD dissertation, University of Amsterdam.
- Sunde, H.M., Ejbye-Ernst, P. & Lindegaard, M.R. (revise & resubmit). Exploring Police Use of Force as An Interactional Process: A Qualitative Video Analysis of How Dutch Police Officers Use Physical Force. *British Journal of Criminology*.
- Sunde, H.M., van Reemst, L., Friis, C.B., Ejbye-Ernst, P, Liebst, L.S., & Lindegaard, M.R. (revise & resubmit). Systematic Video Analysis of Policing in Action: An

Ethogram Approach to Quantify Behavior in Policing Situations. *European Journal of Studies in Policing*. Special issue on Observation Methodology in Police Research.

Sunde, H.M. (2024). How Does it End Well? An Interview Study of Police Officers' Perception of De-Escalation. *Nordic Journal of Studies in Policing* 11(1): 1-21. <https://doi.org/10.18261/njsp.11.1.1>

Sunde, H.M., Weenink, D., & Lindegaard, M.R. (2023). Revisiting the 'Demeanour Hypothesis': A Video-Observational Analysis of Encounters Between Law Enforcement Officers and Citizens in Amsterdam. *Policing and Society* 33 (8): 953-969. DOI: <https://doi.org/10.1080/10439463.2023.2216839>

REFERENCER

- Andersen, Lars Peter et al. 'Work-related Threats and Violence in Human Service Sectors: The Importance of the Psycho-social Work Environment Examined in a Multilevel Prospective Study'. 1 Jan. 2018 : 141 – 154.
- Baumeister, R. F., Vohs, K. D., & Funder, D. C. (2007). Psychology as the Science of Self-Reports and Finger Movements: Whatever Happened to Actual Behavior? *Perspectives on Psychological Science*, 2(4), 396–403. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6916.2007.00051.x>
- Biering, K., Andersen, L. P. S., Høgh, A., & Andersen, J. H. (2017). *Vold og trusler på arbejdspladsen: En follow-up undersøgelse af de kort- og langsigtede helbredsmæssige og organisatoriske konsekvenser og de beskyttende faktorer på arbejdspladsen*. Afslutningsrapport Arbejds miljøforskningsfonden bevilling 14-2014-03.
- Collins, R. (2008). *Violence: A micro-sociological theory*. Princeton University Press.
- Engel, R. S., McManus, H. D., & Herold, T. D. (2020). Does de-escalation training work? A systematic review and call for evidence in police use-of-force reform. *Criminology & Public Policy*, 19(3), 721–759.
- Felson, R. B., & Steadman, H. J. (1983). Situational factors in disputes leading to criminal violence. *Criminology*, 21(1), 59–74. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1745-9125.1983.tb00251.x>
- Hogh, A., & Viitasara, E. (2005). A systematic review of longitudinal studies of nonfatal workplace violence. *European Journal of Work Organizational Psychology*, 14(3), 291–313. <https://doi.org/10.1080/13594320500162059>
- Jones, L. K., Jennings, B. M., Goelz, R. M., Haythorn, K. W., Zivot, J. B., & de Waal, F. B. (2016). An ethogram to quantify operating room behavior. *Annals of Behavioral Medicine*, 50(4), 487–496. <https://doi.org/10.1007/s12160-016-9773-0>
- Kaas, J. G., Cecinni, M., & Beach, D. (2024). Elucidating the Social – Developing Social Process Tracing as an Integrative Framework. *Sociological Methods & Research*, 00491241231220732. <https://doi.org/10.1177/00491241231220732>
- Lancôt, N., & Guay, S. (2014). The aftermath of workplace violence among healthcare workers: A systematic literature review of the consequences. *Aggression and Violent Behavior*, 19(5), 492–501. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2014.07.010>
- Levine, M., Taylor, P. J., & Best, R. (2011). Third parties, violence, and conflict resolution: The role of group size and collective action in the microregulation of violence. *Psychological Science*, 22(3), 406–412. <https://doi.org/10.1177/0956797611398495>
- Lindgaard, M. R., & Bernasco, W. (2018). Lessons Learned from Crime Caught on Camera. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 55(1), 155–186. <http://doi.org.10.1177/0022427817727830>
- Lindgaard, M. R., Liebst, L. S., Bernasco, W., Heinskou, M. B., Philpot, R., Levine, M., & Verbeek, P. (2017). Consolation in the aftermath of robberies resembles post-aggression consolation in chimpanzees. *PLOS ONE*, 12(5), 1–16. <http://doi.org.10.1371/journal.pone.0177725>

- Luckenbill, D. F. (1980). Patterns of force in robbery. *Deviant Behavior*, 1(3–4), 361–378.
- Møllerhøj, J., Stølan, L. O., Brandt-Christensen, A. M., Sørensen, L., & Raben, H. (2016). 'Hun plejer da at kunne tåle, at jeg truer med at hente en motorsav...' Vold og trusler mod offentligt ansatte undersøgt i en dansk retspsykiatrisk population. *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab*, 2, 182–205.
- Mosselman, F., Weenink, D., & Lindegaard, M. R. (2018). Weapons, Body Postures, and the Quest for Dominance in Robberies. *Journal of Research in Crime and Delinquency*, 55(1), 3–26. <https://doi.org/10.1177/0022427817706525>
- Muller, T., & Zeestraten, R. (2015). 'Aggressie in de tram': Het perspectief van trambestuurders. *Tijdschrift over Cultuur & Criminaliteit*, 2015(2).
- Nassauer, A., & Legewie, N. M. (2018). Video data analysis: A methodological frame for a novel research trend. *Sociological Methods & Research*, 1–40. <http://doi.org/10.1177/0049124118769093>
- NOA-L. (2023). *National Overvågning af Arbejds miljøet blandt Lønmodtagere*.
- Pallante, V., van Marle, M., van Hamburg, K., Ejbye-Ernst, P., & Lindegaard, M. R. (2024). Shop Employees at Risk of Customer Aggression in Self-Scan Areas? A Video Observational Pilot Study of Everyday Encounters in Shops. *The NSCR, Netherlands Institute for the Study of Crime and Law Enforcement*.
- Parks, M. J., Osgood, D. W., Felson, R. B., Wells, S., & Graham, K. (2013). Third party involvement in barroom conflicts. *Aggressive Behavior*, 39(4), 257–268. <https://doi.org/10.1002/ab.21475>
- Price, O., Baker, J., Bee, P., & Lovell, K. (2015). Learning and performance outcomes of mental health staff training in de-escalation techniques for the management of violence and aggression. *The British Journal of Psychiatry*, 206(6), 447–455.
- Sharipova, M., Høgh, A., & Borg, V. (2010). Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 24(2), 332–340. <https://doi.org/10.1111/j.1471-6712.2009.00724.x>
- Tark, J., & Kleck, G. (2004). Resisting crime: The effects of victim action on the outcomes of crimes. *Criminology*, 42(4), 861–910.
- Tracy, J. L., & Matsumoto, D. (2008). The spontaneous expression of pride and shame: Evidence for biologically innate nonverbal displays. *Proceedings of the National Academy of Sciences*. <https://doi.org/10.1073/pnas.0802686105>
- Ullman, S. E. (1998). Does Offender Violence Escalate When Rape Victims Fight Back? *Journal of Interpersonal Violence*, 13(2), 179–192. <https://doi.org/10.1177/088626098013002001>
- Vrij, A., Hope, L., & Fisher, R. P. (2014). Eliciting Reliable Information in Investigative Interviews. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 1(1), 129–136. <http://doi.org/10.1177/2372732214548592>
- Weenink, D. (2014). Frenzied attacks. A micro-sociological analysis of the emotional dynamics of extreme youth violence. *British Journal of Sociology*, 65(3), 411–433. <https://doi.org/10.1111/1468-4446.12088>.

Xu T, Magnusson Hanson LL, Lange T, Starkopf L, Westerlund H, Madsen IEH, Rugulies R, Pentti J, Stenholm S, Vahtera J, Hansen ÅM, Virtanen M, Kivimäki M, Rod NH. Workplace bullying and workplace violence as risk factors for cardiovascular disease: a multi-cohort study. *Eur Heart J*. 2019 Apr 7;40(14):1124-1134. doi: 10.1093/eurheartj/ehy683. PMID: 30452614.