

Risikofaktorer for vold og trusler
på arbejdspladsen.

Afslutningsrapport til
Arbejds miljøforskningsfonden

Projektnummer 20090023636

Lars Peter Andersen
Charlotte Gadegaard.
Annie Høgh

Titel	Afslutningsrapport til Arbejds miljøforskningsfonden. Projekt nummer 20090023636
Forfattere	Lars Peter Andersen, Charlotte Gadegaard, Annie Høgh
Institutioner	Arbejds medicinsk Klinik, Universitets klinik, Regionshospitalet, Herning Institut for Psykologi, Københavns Universitet.
Udgiver	Arbejds medicinsk Klinik, Universitets klinik, Regionshospitalet, Herning
Projekt afsluttet	1/9 2015.
Ugivet	November 2015
Finansiel støtte	Arbejds miljøforskningsfonden
Bedes citeret	Andersen, L. P., Gadegaard, C. & Høgh, A. (2015). Risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen, Arbejds medicinsk Klinik, Univer- sitets klinik, Herning Institut for Psykologi, Københavns Universitet.

Arbejds medicinsk Klinik, Universitets klinik
Hospitals enheden Vest
Regionshospitalet Herning
Gl. Landevej 61
7400 Herning
Tlf 74833500
<http://www.arbejdsmedicin-midt.dk/>

Indholdsfortegnelse

Forord	1
Sammenfatning	3
Baggrund	3
Formål	3
Metode	3
Resultater	4
Er niveauet af vold og trusler fluktuerende?	5
English summary	9
Baggrund og formål	13
Metoder	15
Rekruttering af arbejdspladser	15
<i>Ældresektor</i>	15
<i>Psykiatrien</i>	15
<i>Specialskoler</i>	16
<i>Kriminalforsorgen</i>	16
<i>Undersøgelsesmetoder</i>	16
<i>Inklusionskriterier</i>	17

Resultater	19
<i>1. Trusler og vold på arbejdspladsen. En sammenligning mellem fire høj-risiko brancher.</i>	
<i>2. Forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger som forebyggende faktorer for vold og trusler på arbejdspladsen.</i>	
<i>3. Mobning og sociale konflikter som risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen.</i>	
<i>4. Arbejdsrelateret vold og trusler: Betydning af det psyko-sociale arbejdsmiljø undersøgt i et prospektivt studie.</i>	
<i>5. Social støtte fra nærmeste leder som modererende faktor i forholdet mellem høje følelsesmæssige krav og vold og trusler på arbejdspladsen.</i>	
<i>6. Vold og trusler på arbejdet: Er bestemte personer særlig udsat?</i>	
<i>7. Krav/kontrol modellen og arbejdsrelateret vold og trusler</i>	
<i>8. Voldsforebyggelse indlejret i den daglige praksis: Eksempler fra specialskoler i Danmark</i>	
Begrænsninger	29
Erfaringer, konklusioner og fremadrettede perspektiver	31
Oversigt over afhandlinger, artikler, manuskripter og konferenceabstracts	35
<i>PhD afhandling</i>	35
<i>Publikationer</i>	35
<i>Manuskripter under udarbejdelse</i>	35
<i>Abstract præsenteret på internationale konference</i>	36

Populærformidling	39
Omtale i aviser, netmedier, radio og tv, fagblade m.fl.	39
Populærformidling via konferencer, oplæg og møder	42
Rapporter og notater	43
Referencer	45

Forord

Denne rapport sammenfatter resultaterne af et treårigt forskningsprojekt om "Risikofaktorer for vold og trusler på arbejdet".

Projektet har haft til formål at etablere viden om risikofaktorer for arbejdsrelateret vold og trusler – herunder kortlægge hyppigheder af forskellige former for vold i udvalgte brancher og organisationer, hvor man arbejder med mennesker og undersøge individuelle, og især organisatoriske / strukturelle risikofaktorer for vold samt at analysere hvorvidt arbejdspladssens politikker og praksis i forhold til vold og trusler (voldsklima) har en modererende betydning i forholdet mellem risikofaktorerne og vold. Endelig har det også været projektets formål at perspektivere resultaterne til udvikling af en ledelsesbaseret intervention med henblik på forebyggelse vold på baggrund af projektets resultater.

Rapporten er en sammenfatning af en afhandling, og 6 videnskabelige artikler (2 publicerede/1 indsendt til videnskabelige tidsskrifter/3 under udarbejdelse), som udgør de vigtigste resultater fra projektet. De mere detaljerede resultater er formidlet i en ph.d. afhandling og på 2 videnskabelige konferencer samt gennem en række foredrag for relevante aktører på området. En oversigt over forskningsformidling og bred formidling findes bagerst i rapporten.

Projektet har også bidraget til forskeruddannelse, idet et ph.d-foløb er gennemført på Københavns Universitet.

Med denne rapport håber vi, at projektets resultater kan understøtte arbejdspladser, organisationer og arbejdsmiljøprofessionelle i arbejdet med at forebygge risikoen for at blive udsat for vold og trusler på arbejdet.

Vi takker alle, der har bidraget til projektets gennemførelse, herunder medarbejdere på de 35 psykiatriske afdelinger, 29 arbejdspladser i ældresektoren, 14 specialskoler og de mange ansatte i kriminalforsorgen samt deres ledere som har stillet deres tid til rådighed i forbindelse med spørgeskemaundersøgelsen og interview.

Sammenfatning

Baggrund

Ifølge undersøgelse fra det National Forskningscenter for Arbejdsmiljø (NFA) er omkring 9 % af danske lønmodtagere er udsat for trusler mindst en gang om året på deres arbejde og 6 % er udsat for vold på deres arbejde. I brancher hvor man har en tæt kontakt til borgere er hyppigheden for både vold og trusler meget højere [1].

Der har dog manglet videnskabelige studier i Danmark, der kan indkredse risikofaktor, som kunne danne grundlag for udvikling og implementering af forebyggelsestiltag på danske arbejdspladser.

Formål

I dette forskningsprojekt undersøges hyppigheden af forskellige typer af vold og trusler på arbejdspladsen, samt faktorer på både individ, gruppe og organisationsniveau, der kan øge risikoen for at medarbejderen bliver udsat for vold og trusler på arbejdspladsen. Projektet har også undersøgt om ledere og medarbejderes voldsforebyggende adfærd kan mindske risikoen for at medarbejderne udsættes for vold og trusler.

Metode

I projektet indgår ansatte i ældresektoren, på specialskoler og på psykiatriske afdelinger samt alle ansatte i Kriminalforsorgen. Der er gennemført en spørgeskemaundersøgelse i 2010 og 2011. Deltagerne fordelte sig på 35 psykiatriske afdelinger, 29 arbejdspladser i ældresektoren, 14 specialskoler og ansatte i hele kriminalforsorgen.

I 2010 deltog 5488 medarbejdere i alt fra alle fire områder. Det gav følgende svarprocenter: Psykiatri = 85 %; ældresektoren = 80 %; Specialskolerne = 91 %; Kriminalforsorgen = 60 %. Af disse deltog 3584 personer igen i 2011. Dette svarer til en samlet follow-up svarprocent på 65 %. Svarprocenter på brancherne i 2011 var fordelt således: Psykiatri = 75 %; ældresektoren = 63 %; specialskoler = 71 % og i Kriminalforsorgen = 61 %.

Der er desuden gennemført semistrukturerede gruppe interview på 11 af de deltagende arbejdspladser (29 interview).

Resultater

I projektet fandt vi høje hyppigheder af vold og trusler i alle de deltagende brancher, men hyppighederne af vold og trusler varierede brancherne imellem. På baggrund af baselinemålingen i 2010 fandt vi statistisk signifikante forskelle i hyppigheder af vold og trusler i mellem brancherne, således at ansatte på specialskoler var mest udsatte for trusler og dernæst psykiatrien. Med hensyn til hyppighed af vold var ansatte på specialskolerne og psykiatriske afdelinger ligeledes hyppigst udsat.

Tabel 1. Andel i procent udsat for trusler og vold indenfor det seneste år.

	Andel i % udsat for trusler indenfor det seneste år	Andel i % udsat for vold indenfor det seneste år
Kriminalforsorgen (uniformeret pers.)	67.3	18.9
Kriminalforsorgen (civilt pers.)	35.0	5.4
Specialskoler	78.6	71.0
Psykiatriske afd.	78.9	52.1
Ældre sektoren	41.6	28.0

Resultaterne viser kun hyppigheden af vold og trusler – ikke hvor alvorlige eller hvordan de påvirker medarbejderne. Der vil være forskel på at blive truet af en indsat i fængslet og en ældre dement borger selv om begge typer af trusler kan påvirke helbredet negativt. Resultaterne viste også, at jo hyppigere vold og trusler jo højere grad af registrering af tilfælde på arbejdspladsen. Men derimod var der ingen konsekvent sammenhæng mellem

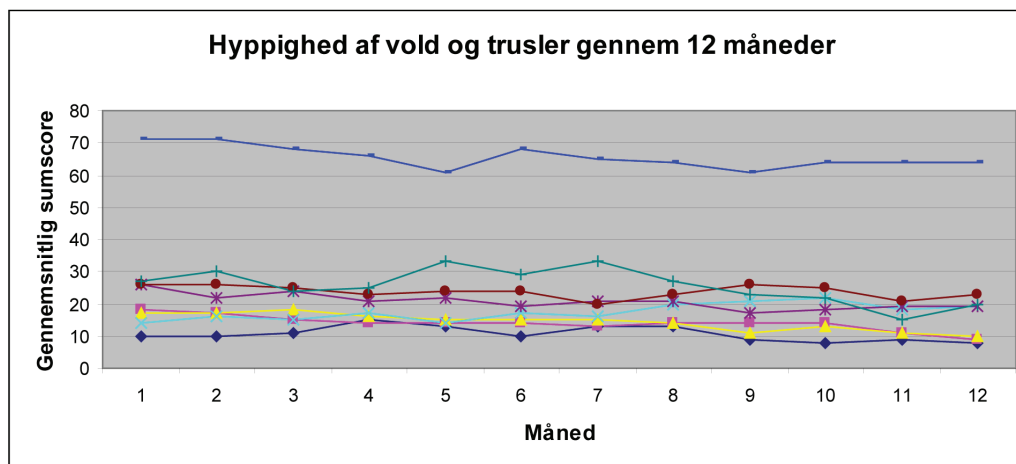
hyppighed og selv-vurderet alvorlighed af hændelser med vold og/eller trusler, ej heller mellem hyppighed og holdninger som afspejler accept af vold og trusler på arbejdet .

Er niveauet af vold og trusler fluktuerende?

Som det kunne ses af tabel 1 hyppigheden af vold og trusler i de udvalgte brancher meget høj. Spørgsmålet er om hyppigheden er meget varierende eller om der er tale om en mere ensartet eksponering eller udsættelse for vold og trusler, når man arbejder på disse arbejdspladser.

Det har vi undersøgt, ved at følge 8 arbejdspladser ganske tæt (6 psykiatriske afdelinger, en ældre institution og en specialskole). Hver måned gennem 12 måneder fik alle ansatte tilsendt et spørgeskema om hyppigheden af vold og trusler indenfor den seneste måned. Spørgsmålene var identiske med de spørgsmål om vold og trusler, som vi anvendte i spørgeskemaundersøgelsen. Den gennemsnitlige sum scoring for de enkelte arbejdspladser kan ses i tabel 2.

Figur 1. Hyppigheden af vold og trusler målt hver måned gennem et år. Gennemsnitlig sumscoring af vold og trusler på 8 arbejdspladser.



Som det kan ses af figuren, er eksponeringen for vold og trusler på de fleste arbejdspladser meget stabil og varierende ganske lidt. På en enkelt arbejdsplads svinger hyppigheden mere end på de andre arbejdspladser. Vi kender ikke den præcise årsag, men kan skyldes, at en meget udadreagerende patient er blevet indlagt i den periode.

Konklusionen på denne lille undersøgelse er, at hyppigheden vold og trusler på disse arbejdspladser er ganske høj OG at eksponeringen er ganske stabil høj over tid.

Vi fandt ingen individuelle faktorer som personlighed, fysisk fremtræden (højde/vægt), håndteringsstrategier der udgjorde en øget risiko for at blive udsat for vold og trusler. Dog viste resultaterne, at en accepterende holdning til vold og trusler på arbejdspladsen hang sammen med en øget risiko for vold og trusler.

Vi fandt flere strukturelle faktorer, som forøgede risikoen for at blive udsat for vold og trusler. At arbejde aften/nat og en kort anciennitet på den pågældende arbejdsplads øgede risikoen for vold og trusler. Risikoen for vold og trusler så ud til at være større jo mere af den ansattes arbejdstid, der blev tilbragt sammen med klienter/patienter/eleverne/indsatte. Forskellige faktorer i arbejdsmiljøet ser også at kunne øge risikoen for vold og trusler. Især høje kvantitative krav, høje emotionelle krav og mange rollekonflikter øgede risikoen for vold og trusler på tværs af de fire brancher. Desuden ser også en lav grad af forudsigelighed i arbejdet, lav lodret tillid, lav grad af organisatorisk retfærdig ud til at øge risikoen for vold og trusler. Resultaterne viste desuden, at det ikke var helt identiske arbejdsmiljøfaktorer, der viste sammenhæng for vold og trusler på tværs af brancherne. Fx viste resultaterne, at lav ledelsesmæssig kvalitet øgede risikoen for vold i ældresektoren og kriminalforsorgen, men ikke på specialskoler og psykiatri. Endelig viste resultaterne, at det heller ikke var helt identiske arbejdsmiljøfaktorer for mænd og kvinder, der viste sammenhæng for vold og trusler. Fx viste resultaterne, at lav ledelsesmæssig støtte på specialskolerne og i Kriminalforsorgen øgede risikoen for vold og trusler, men kun for mænd, ikke for kvinder. Vi undersøgte også om social støtte fra nærmeste leder og øget indflydelse kunne mindske sammenhængen mellem høje krav og vold/trusler. Social støtte fra lederen havde ingen indflydelse på sammenhængen, men øget indflydelse ser ud til at kunne mindske associationen mellem høje krav og trusler.

Tidligere forskning peger på, at aggressioner kan have et eskalerende forløb, der resulterer i trusler og vold. På den baggrund har vi undersøgt den potentielle risiko mellem mobning og sociale konflikter og øget risiko for først trusler og dernæst vold. Vi fandt, at sociale konflikter øgede risikoen for trusler og vold, hvilket ikke var tilfældet med mobning. Desuden fandt vi, at trusler spillede en rolle i sammenhængen mellem sociale konflikter og vold. Dette tyder på en eskalerende proces mellem fra konflikter til trusler til vold på arbejdspladsen.

Det er vigtigt at forebygge vold og trusler. Vi har derfor undersøgt om forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger kan mindske risikoen for vold og trusler på arbejdspladsen. Forebyggelsesadfærd kan fx være, hvorvidt ledelsen opfordrer til, at volds- og trusselshændelser registreres. Vi fandt, at forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger har en signifikant forebyggende effekt på vold og trusler i psykiatrien, på ældreområdet og i kriminalforsorgen, men ikke på specialskoler. Desuden viste resultaterne

at effekten af forebyggelsesadfærden er mindre effektiv på arbejdspladser høje hyppigheder med vold og trusler, hvilket topledelsen bør være særlig opmærksom på når forebyggelse planlægges.

Hvorvidt forebyggelse opfattes anderledes på specialskoler er blevet undersøgt i en kvalitativ undersøgelse baseret på 14 interviews på 5 specialskoler. Resultatet viste, at voldsforebyggelse opfattes kvalitativt anderledes på specialskoler sammenlignet med de andre brancher, idet volds- og trusselsforebyggelse i høj grad er indlejret i den pædagogiske praksis og de pædagogiske handleplaner, som udføres på specialskolerne. På specialskolerne taler man ikke i særlig høj grad om forebyggelse gennem registrering, men fx gennem undervisningsplaner, der nøje er tilpasset den enkeltes elevs ressourcer, således, at eleverne undgår at komme i situationer, hvor de ikke kan imødekomme krav. Herved forebygges en voldelig situation.

Samlet viser projektet, at vold og trusler er meget udbredt i brancher, hvor man har en tæt kontakt til andre mennesker – klienter/patienter/kunder/elever. Desuden viser projektet, at vold og trusler har sammenhæng med arbejdets indhold og organisering, og i mindre grad har sammenhæng med individuelle karakteristika. Vold på arbejdspladsen kan være et resultat af en eskalerende proces startende med sociale konflikter, der udvikler sig til trusler og senere til vold. Endelig fandt vi, at voldsforebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger har en forebyggende effekt på både trusler og vold, hvilket kan være et redskab til at arbejde med ved en en fremtidig voldsforebyggende indsats.

English summary

Background

According to the study by the National Research Centre for the Working Environment (NFA) is about 9% of Danish workers are exposed to threats at least once a year on their work and 6% were abused in their work. In sectors where they have a tight contact to citizens, the frequency of both violence and threats much higher [1].

However, there has lacked scientific studies in Denmark that can identify risk factors that could form the basis for development and implementation of prevention measures at Danish workplaces.

Purpose

In this research examined the frequency of different types of violence and intimidation in the workplace, as well as factors at the individual, group and organizational levels that can increase the risk of employee exposure to violence and threats in the workplace. The project has also examined the management and employees, violence prevention behavior can reduce the risk to employees exposed to violence and threats.

Method

The project includes employees in senior services, special schools and in psychiatric units and all employees of the Prison Service. There is carried out a survey in 2010 and 2011. Participants were distributed among 35 psychiatric wards, 29 jobs in eldercare, 14 special schools and staff throughout the prison service.

In 2010, 5,488 employees in total from all four areas. It gave the following response rates: Psychiatry = 85%; eldercare = 80%; Special schools = 91%; Probation = 60%.

Of these, 3,584 persons participate again in 2011. This corresponds to a total follow-up

response rate of 65%. Response rates in sectors in 2011 were divided as follows: Psychiatry = 75%; eldercare = 63%; special schools = 71% and the Prison and Probation Service = 61%.

There are also conducted semi-structured group interviews of 11 of the participating workplaces (29 interviews).

Results

We found high rates of violence and threats in all the participating industries, but the frequencies of violence and threats varied industries from. Based on baseline measurement in 2010, we found statistically significant differences in rates of violence and threats in between the sectors, so that the staff of special schools was most vulnerable to threats and then psychiatry. With regard to frequency of violence were employees of special schools and psychiatric hospitals also frequently exposed.

The results show only the frequency of violence and threats - not how serious or how they affect employees. There will be a difference between being threatened by an inmate in prison and an elderly demented citizen although both types of threats can affect your health negatively.

The results also showed that the more frequent threats and violence the higher degree of registration of cases in the workplace. But there was no consistent relation between frequency and self-assessed severity of incidents of violence and / or threats, nor between frequency and attitudes that reflect the acceptance of violence and intimidation at work.

We found no individual factors such as personality, physical appearance (height / weight), management strategies which constituted an increased risk of being exposed to violence and threats. However, the results showed that an accepting attitude to violence and threats in the workplace was associated with an increased risk of violence and threats.

We found several structural factors that increased the risk of being exposed to violence and threats. To work in the evening / night and a short seniority in the workplace increased the risk of violence and threats. The risk of violence and threats seemed to be greater the more the employee's working hours that were spent with clients / patients / students / inmates. Various factors in the work environment is also looking to increase the risk of violence and threats. Especially high quantitative requirements, high emotional demands and many role conflicts increased the risk of violence and intimidation across the four sectors. In addition, also sees a low degree of predictability of work, low vertical confidence, low level of organizational just seem to increase the risk of violence and threats. The results also showed that it was not quite identical work environment factors that showed correlation to threats and

violence across the industries. For example, the results showed that low managerial quality increased the risk of violence in senior services and criminal, but not in special schools and psychiatry. Finally, the results showed that it does not quite identical work environment factors for men and women who showed context of violence and threats. For example, the results showed that low management support in special schools and in the Probation increased risk of violence and threats, but only for men, not for women. We also investigated whether social support from immediate supervisor and increased influence could diminish the link between high demands and violence / threats. Social support from the manager had no influence on the context, but increased influence seems to reduce the association between high demands and threats.

Previous research suggests that aggression may have an escalation process that results in threats and violence. Against this background, we have investigated the potential risk between bullying and social conflicts and increased risk of first threats and then violence. We found that social conflicts increased the risk of intimidation and violence, which was not the case with bullying. In addition, we found that threats played a role in the relationship between social conflict and violence. This suggests an escalating process between the conflicts to threats of violence at the workplace.

It is important to prevent violence and threats. We therefore tested whether prevention behavior from top management, the line manager and colleagues can reduce the risk of violence and intimidation in the workplace. Prevention Behaviour can be, for example, whether management calls for the violence and threat incidents recorded. We found that the prevention behavior from top management, the line manager and colleagues have a significant impact on preventing violence and intimidation in psychiatry of the elderly and the Prison Service, but not in special schools. In addition, the results showed that the effect of preventing the behavior is less effective at work high frequencies with violence and threats, which top management should pay special attention to when prevention plan.

Whether prevention is perceived differently in special schools has been investigated in a qualitative study based on 14 interviews in five special schools. The result showed that violence prevention is perceived qualitatively different special schools compared with other industries, as violence and threat prevention is deeply embedded in educational practice and the teaching plans of action that is performed on special schools. On special schools not talk to any great extent on prevention through registration, for example through training plans carefully tailored to the individual student's resources so that students avoid getting into situations where they can not meet the requirements. This prevented a violent situation.

Overall , the project shows that violence and threats are widely used in industries where they have close contact with other people - clients / patients / customers / students. In addition, the project shows that violence and threats are related to work content and organization, and less concerned with the individual characteristics. Violence in the workplace can be a result of an escalating process starting with social conflicts that develop into threats and subsequent violence. Finally, we found that violence prevention behavior from top management, the line manager and colleagues have a preventive effect on both threats and violence, which can be a tool to work with at future violence prevention efforts.

Baggrund og formål

Årsagerne til vold og trusler er komplekse og sammensatte. Risikofaktorer kan findes både på det individuelle niveau, det situationelle niveau, det strukturelle og det organisatoriske niveau

Den tidlige forskning bestod i høj grad af tværsnitsstudier med metodiske og analytiske problemer, der umuliggør en definitiv tolkning af resultater og årsagssammenhænge [2-5]. I en systematisk gennemgang af langtidsstudier med fokus på risikofaktorer for vold og trusler om vold på arbejdspladsen handlede 15 studier om risikofaktorer [6]. Kun ganske få risikofaktorer blev nævnt i mere end et studie. Blandt individuelle risikofaktorer var som ung alder og tidligere udsættelse. Situationelle risikofaktorer nævnt i flere studier var fx interpersonelle konflikter, at bruge magt overfor klienten/patienten samt at have med psykotiske patienter at gøre. Nat- og aftenarbejde blev nævnt blandt de strukturelle risikofaktorer. Kun et enkelt studie har medtaget risikofaktorer på organisatorisk niveau i kombination med et prospektivt design [7].

Et nyere dansk studie viste, at ung alder og lav anciennitet samt skifteholdsarbejde, aften- og natarbejde, hyppig fysisk kontakt med borgerne, høje emotionelle krav, lav involvering i arbejdet, lav ledelseskvalitet og flere rollekonflikter hænger sammen med en større risiko for vold [5]. Trusler om vold blev ikke undersøgt, og studiet er et tværsnitsstudie og kan derfor ikke sige noget om årsagssammenhængen. Det bør derfor testes i et prospektivt design, hvor risikofaktorer og effekt/(vold og trusler) måles over tid.

Samlet mangler der således en sammenhængende viden, der på et solidt metodisk grundlag kan dokumentere relevante risikofaktorer, samt hvordan disse risikofaktorer spiller sammen og resulterer i vold og eller trusler om vold.

Som en direkte udvidelse af teorien om organisatorisk sikkerhedsklima har internationale forskere foreslået, at man på voldsområdet ser på det organisatoriske voldsforebyggelses-klima. Organisatorisk voldsforebyggelses-klima refererer til de ansattes opfattelse af organisationens /ledelsens politikker, procedurer og praksis i forhold til at forebygge, kontrollere og eliminere arbejdsrelateret vold.

Et positivt voldsklima signalerer, at ledelsen er støttende og ikke tolererer vold på arbejdspladsen og viser, at ledelsen har en formel politik med henblik på at forebygge vold og forebygge negative konsekvenser af vold. Hypotesen er, at dette vil øge både de ansattes og ledelsens opmærksomhed på voldsforebyggelse og dermed mindske risikoen arbejdsrelateret vold. Der er kun publiceret nogle få studier, der undersøger den forebyggende effekt af et voldsforebyggelsesklime, og disse studier har en række svagheder i form af lave svarprocenter og et tværsnitsdesign [8][9][10].

Den manglende dokumentation ift. risikofaktorer medfører, at det kan være vanskeligt at udvikle og implementere forebyggelsestiltag.

Det overordnede formål med dette projekt var derfor at etablere den nødvendige viden om risikofaktorer for arbejdsrelateret vold og trusler om vold på arbejdspladsen for at kunne udvikle en teoretisk og databåren intervention rettet mod forebyggelse af vold og trusler, der vil blive afprøvet i et relevant videnskabeligt design i en kommende interventionsundersøgelse.

På den baggrund var projektets formål at:

- Kortlægge hyppighed af forskellige former for vold i udvalgte brancher og organisationer, hvor man arbejder med mennesker.
- Undersøge individuelle, og især organisatoriske / strukturelle risikofaktorer for vold – herunder analyser på flere organisatoriske niveauer.
- Analysere hvorvidt arbejdspladsens politikker og praksis ift vold (voldsklima) har en modererende betydning i forholdet mellem risikofaktorerne og vold.
- Udvikle en ledelsesbaseret intervention med henblik på forebyggelse vold på baggrund af projektets resultater.

Metoder

Deltagerne i projektet er beskæftiget i ældresektoren, på psykiatriske afdelinger, på specialskoler og i Kriminalforsorgen. Brancherne blev i 2009 udvalgt på baggrund af en undersøgelse fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, hvor der blev fundet høje hyppigheder af vold og trusler.

Rekruttering af arbejdspladser

Ældresektor

I ældresektoren blev arbejdspladserne rekrutteret ved at projektgruppen tog kontakt til den øverste ansvarlige ledelse i 11 kommuner i Midtjylland. Kommunernes geografiske placering blev valgt af praktiske årsager som kørselsafstand til arbejdspladserne. Tre kommuner ønskede ikke at deltage. Herefter arrangerede den øverste ledelse at de enkelte arbejdspladser deltog i projektet, undtagen en kommune, hvor arbejdspladsen skulle tilmelde sig frivilligt. I alt 29 arbejdspladser i ældresektoren deltog.

Psykiatrien

De psykiatriske afdelinger i Region Midt blev rekrutteret gennem kontakt til den øverste ledelse for psykiatrien i Risskov, Viborg, Herning, Holstebro, Horsens og Randers. Herefter arrangerede den øverste ledelse, at de enkelte arbejdspladser deltog i projektet. I Region Syd blev vi kontaktet af den øverste leder for arbejdsmiljø i psykiatrien, som arrangerede et informerende møde med alle de psykiatriske afdelinger i Region Syd og projektgruppen, hvorefter de enkelte arbejdspladser kunne melde sig til. I alt 17 psykiatriske afdelinger meldte sig til fra region syd. Psykiatrien i Region Nord blev også inviteret, men ville af praktiske årsager ikke deltage. I alt 35 arbejdspladser i psykiatrien deltog.

Specialskoler

Specialskolerne blev kontaktet ved at projektgruppen tog kontakt til hver enkelt ledelse på skolerne. Skolerne blev udvalgt efter et praktisk hensyn: De skoler de lå tættest på og som samtidig havde en vis størrelse i antal ansatte blev valgt først. Denne strategi fortsatte indtil vi havde tilstrækkelig med ansatte.

Efter et informationsmøde tilmeldte skolerne deres deltagelse i projektet. I alt blev 16 skoler kontaktet. To skoler ønskede ikke at deltage. I alt 14 specialskoler deltog.

Kriminalforsorgen

Rekruttering af ansatte i Kriminalforsorgen blev etableret via kontakt til Direktoratet for Kriminalforsorgen. Herefter blev et møde mellem projektgruppen og personalestyrelsen i Direktoratet afholdt og det blev aftalt at alle ansatte i Kriminalforsorgen skulle inviteres til at deltage.

Undersøgelsesmetoder

Resultaterne i denne rapport er baseret på data indsamlet via spørgeskemaer i 2010 og 2011. Et års opfølgning blev valgt, da et års opfølgning er anbefalet af flere forskere [11]. Første runde af spørgeskemaundersøgelsen blev gennemført fra maj til oktober 2010 og et år senere blev undersøgelsen gentaget, således at der for den enkelte arbejdsplads var gået nøjagtig et år mellem første og anden runde. I den mellemliggende periode var der i flere kommuner implementeret omstruktureringer både i ældresektoren og for specialskolerne, således at arbejdspladserne ikke var helt sammenlignelige fra 2010 til 2011. Nogle få arbejdspladser var fusioneret med andre arbejdspladser, som også deltog i projektet. Selve dataindsamlingen foregik på et personalemøde på hver enkelt arbejdsplads, hvor de medarbejdere, der var til stede, udfyldte et papirspørgeskema. Projektgruppen stod for uddelingen og indsamlingen af spørgeskemaerne. Ansatte, der ikke var til stede, fik udleveret et spørgeskema og en frankeret kuvert af arbejdsmiljørepræsentanten eller nærmeste leder. Herefter sendte medarbejderen selv spørgeskemaet til forskergruppen. Der blev udsendt tre rykkere.

I kriminalforsorgen blev et web-spørgeskema sendt til de ansattes e-mail adresse. De kunne herefter udfylde spørgeskema på arbejdspladsen i arbejdstiden, når det var muligt.

Der er desuden gennemført semistrukturerede gruppe interview på 11 af de deltagende

arbejdspladser (29 interview) med ledere, tillidsvalgte og medarbejdere.

Inklusionskriterier

Alle ansatte på de deltagende arbejdspladser blev inviteret til at deltage i spørgeskemaundersøgelsen, hvis de i deres arbejde havde kontakt til elever/klienter/patienter/indsatte.

Der var dog følgende eksklusionskriterier:

1. Ansatte som ikke havde været på arbejdspladsen indenfor de seneste tre uger (fx barsel, sygefravær, kursus).
2. Ansatte, som havde været ansat i mindre end tre uger (fx afløser, vikarer).
3. Endelig skulle hver arbejdsplads have mindst 18 ansatte af hensyn til de arbejdsmiljø rapporter, der blev sendt til hver arbejdsplads efter hver spørgeskemainsamling.

Tabel 2. Flowdiagram over deltagere i de fire brancher.

Psykiatri	Specialskoler	Ældresektor	Kriminalforsorgen
I alt 1193	I alt 899	Total 1273	Total 4808
Baseline	Baseline	Baseline	Baseline
Ekskluderet 109	Ekskluderet: 53	Ekskluderet: 88	Ekskluderet: 229
Inkluderet: 1084	Inkluderet: 846	Inkluderet: 1085	Inkluderet: 4570
Ikke-besvaret: 154	Ikke-besvaret:88	Ikke-besvaret:219	Ikke-besvaret:1756
Besvaret: 930	Besvaret: 758	Besvaret: 966	Besvaret: 2843
Svarprocent: 86 %	Svarprocent:90 %	Svarprocent:82 %	Svarprocent: 62 %
Follow-up	Follow-up	Follow-up	Follow-up
Loss to follow-up: 232	Loss to follow-up: 222	Loss to follow-up: 356	Loss to follow-up: 1102
Besvaret: 698	Besvaret:535	Besvaret:610	Besvaret:1741
Svarprocent:75%	Svarprocent:71%	Svarprocent:63%	Svarprocent:61%
I alt egnet til follow-up: 5497			
I alt svar ved follow-up: 3584			
I alt follow-up svarprocent: 65 %			

Resultater

Projektets resultater vil blive præsenteret gennem resuméer af publicerede artikler i internationale tidsskrifter og fra artikler indsendt til internationale tidsskrifter samt fra konferencbidrag.

1. Trusler og vold på arbejdspladsen. En sammenligning mellem 4 høj-risiko brancher.

Flere tidligere undersøgelser peger på at arbejdsrelateret vold og trusler er særligt hyppigt i brancher, hvor man arbejder med mennesker [1, 12]. Undersøgelserne tager dog afsæt i en enkelt branche eller job-gruppe, og der benyttes forskellige definitioner og metoder til at undersøge vold og trusler. Derfor er det vanskeligt at sammenligne estimater på tværs af disse undersøgelser. For at forbedre sammenligningsgrundlaget, så anvendte vi samme instrumenter og design til at undersøge vold og trusler i disse fire brancher: psykiatrien, ældreområdet, specialskoler og kriminalforsorgen.

Vi undersøgte hyppigheden af vold og trusler, typen af udøvere, grad af registrering på arbejdspladsen, selv-vurderet alvor af værste hændelse samt holdninger til vold og trusler på arbejdspladsen.

Deltagere modtog et spørgeskema på deres arbejdsplads i 2010. I psykiatrien deltog 930 ansatte (svarprocent på 86 %), fra ældreområdet deltog 966 ansatte (svarprocent på 82 %), fra specialskolerne deltog 758 ansatte (svarprocent på 90 %) og fra kriminalforsorgen deltog 2.843 ansatte (svarprocent på 62 %) (se Tabel 2).

Resultaterne viste statistisk signifikante forskelle i hyppigheder af vold og trusler mellem de fire områder. Specialskoler havde den højeste hyppighed af både vold og trusler, efterfulgt af psykiatrien. Med hensyn til vold fandt vi en højere hyppighed på ældreområdet end i kriminalforsorgen, men disse sidstnævnte brancher var sammenlignelige mht. hyppighed af trusler.

En sammenligning på tværs af brancher viste, at hyppigere vold og trusler hængte sammen med højere grad af registrering af tilfælde på arbejdspladsen. Men der var derimod ingen konsekvent sammenhæng mellem hyppighed og selv-vurderet alvorlighedgrad af volden og truslerne, ej heller mellem hyppighed og holdninger som afspejler accept af vold og trusler på arbejdet.

Konklusion. Studiet bekræftede at disse arbejdspladser indenfor disse brancher er i høj risiko for vold og trusler, og viste også at der er signifikante forskelle i hyppigheder i mellem brancherne. Ved at sammenligne brancher kunne vi finde et mønster, hvor hyppighed og registrering af vold og trusler på arbejdspladsen hænger sammen, men det samme gør sig ikke gældende for hyppighed og hhv. selv-vurderet alvor og accept af vold og trusler på arbejdspladsen. Det rejser spørgsmålet om, hvorvidt kontekstuelle og kulturbårne forhold i højere grad end hyppighed prædikerer oplevelsen af alvor og/eller holdninger til vold og trusler.

Rasmussen, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. (2013). Threats and physical violence in the workplace: A comparative study of four areas of human service work. Journal of Interpersonal violence, 28, 2749-2769.

2. Forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger som forebyggende faktorer for vold og trusler på arbejdspladsen.

Enkelte studier har undersøgt betydningen af et voldsforebyggelses klima som indeholder tre dimensioner:

1. Voldspolitik: Formelle retningslinjer og formel træning mhp voldsforebyggelse
2. Praksis og respons: Ledelsens efterlevelse af den formelle politik og respons ved hændelser.
3. 'Pres for at handle usikkert': Oplevet pres for at ignorere retningslinjer pga konkurrerende krav

To tværsnitsstudier har fundet at jo tydelige formelle retningslinjer og formel træning mhp voldsforebyggelse (politik) og ledelsens efterlevelse af den formelle politik og respons ved hændelser (praksis og respons) mindsker risikoen for vold og trusler.

Særligt har forskerne fremhævet praksis og respons som et effektivt forebyggelsestiltag, da dette omhandler den udlevede forebyggelses indsats.

Der er lavet et enkelt opfølgingsstudie, som viste en positiv sammenhæng mellem 'pres for at handle usikkert' og vold, men i dette studie havde kun 11 % af deltagere svaret på både den indledende undersøgelse (baseline) og ved opfølgingsundersøgelsen (follow-up). I herværende studie udforskes og udvides dimensionen 'praksis og respons' og muligheden for at undersøge sammenhænge øges, da der benyttes et opfølgingsstudie med acceptable svarprocenter.

Vi undersøgte den potentielle forebyggende effekt mellem de ansattes oplevelse af forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger, og risikoen for vold og trusler på arbejdspladsen.

I dette studie var ansatte med ledelsesansvar ekskluderet, og derved bestod studiepopulationen af 617 ansatte fra psykiatrien, 577 ansatte fra ældreområdet, 511 ansatte fra specialskoler og 1311 ansatte fra kriminalforsorgen.

Resultaterne viste, at forebyggelsesadfærd mindskede risikoen for vold og trusler i alle brancher, undtagen specialskoler. Dermed ses en signifikant forebyggende effekt, som til dels er brancheafhængig.

Sammenligning på tværs af brancher viste en tendens, hvor effekten af forebyggelsesadfærd hang sammen med hyppigheden af vold og trusler. Eksempelvis er resultaterne mere ens i ældreområdet og i kriminalforsorgen, som har mere sammenlignelige hyppigheder. Desuden ses, at topledelsesadfærd er den eneste forebyggelsesadfærd som er signifikant associeret med trusler i psykiatrien, som er meget hyppigt forekommende. Derimod er topledelse ikke associeret med en relativt lavt forekommende hyppighed, såsom vold i ældreområdet og i kriminalforsorgen.

Tabel 3: Trusler - Effekt af forebyggelse adfærd

	Top-ledelse	Nærmeste leder	Kolleger
Kriminalforsorgen	0.8(0.7– 0.9)*	0.6(0.4–0.7)*	0.6(0.5–0.8)*
Specialskoler	0.9 (0.7– 1.3)	1.1(0.7–1.6)	1.3(0.9– 1.9)
Psykiatri	0.6(0.4– 0.8)*	1.3(0.9– 1.9)	1.0(0.7–1.4)
Ældresektoren	0.7(0.6– 0.9)*	0.6(0.5–0.9)*	0.7(0.5–0.9)*
Justeret for køn, alder og baseline trusler			

Tabel 4 : Trusler - Effekt af forebyggelse adfærd

	Top-ledelse	Nærmeste leder	Kolleger
Kriminalforsorgen	0.9(0.7– 1.1)	0.8(0.6– 0.9)*	0.8(0.6– 0.9)*
Specialskoler	1.1(0.7–1.4)	1.1(0.7–1.5)	1.0(0.7–1.3)
Psykatri	0.7(0.5– 0.9)*	0.5(0.3-0.8)*	0.7(0.5 – 0.9)*
Ældresektoren	0.9(0.9–1.1)	0.5(0.4–0.8)*	0.6(0.4– 0.8)*

Justeret for køn, alder og baseline vold

Konklusion. Studiet viser at forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger har en signifikant forebyggende effekt på vold og trusler i psykiatrien, ældreområdet og kriminalforsorgen, men ikke på specialskoler. Det rejser spørgsmålet om forebyggelse opfattes anderledes på specialskoler. Studiet viser også, at effekten af forebyggelse kan afhænge af hyppigheden af vold og trusler, hvor topledelsen har et særligt ansvar i forhold til at forebygge hyppigt forekommende tilfælde, såsom trusler i psykiatrien.

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats: A Follow-up Study. Journal of Interpersonal Violence, 30, 1-22

3. Mobning og sociale konflikter som risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen.

Enkelte studier peger på at aggression kan udvikle sig fra ikke-fysisk mod en stigende grad af fysisk aggression (vold). Dette mønster kan både udvikle sig over en enkelt episode, men ligeledes over en længere periode som følge af en ophobning af tidligere konfrontationer. En mulig forklarende mekanisme for denne eskalering af aggression kan være, at mange konfrontationer kan medføre udbændthed, som kan forstyrre evnen til at imødekomme krævende klienter, hvorved risikoen for vold og trusler kan stige.

Vi undersøgte den potentielle risiko mellem mobning og sociale konflikter (som eksempler på ikke-fysisk aggression) ved baseline og risikoen for vold og trusler ved follow-up. Dertil undersøgte vi det hypotetiske mønster af tiltagende fysisk aggression ved at teste trusler som mediator i forholdet mellem mobning eller sociale konflikter og vold. Ligeledes testede vi om udbændthed kunne forklare sammenhængen mellem mobning eller sociale konflikter og vold og trusler.

Deltagerne bestod af en kohorte af 3.584 ansatte fra psykiatrien, ældreområdet, specialskoler og kriminalforsorgen. Data var indsamlet i 2010 og 2011.

Resultaterne viste en sammenhæng mellem sociale konflikter og en højere risiko for trusler og vold. Mobning viste sig ikke at hænge sammen med trusler, og vist mod forventning en signifikant lavere risiko for vold. Trusler fungerede delvist som mediator af forholdet mellem sociale konflikter og vold, hvorimod udbrændthed ikke i væsentlig grad ændrede estimerne.

Konklusion. Studiet viste at sociale konflikter øger risikoen for trusler og vold, hvilket ikke var tilfældet med mobning. At konflikter øger risikoen for vold/trusler kan hænge sammen med at udøverne af disse handlinger var klient/patienter. Derimod foregår mobning primært imellem de ansatte og indgår derfor ikke i en evt. eskalerende konflikt mellem samme parter.

Trusler fungerede som en signifikant delvis mediator mellem konflikter og risiko for old/trusler, hvilket bekræfter hypotesen om eskalation fra ikke-fysisk til mere fysisk aggression. Derimod kunne udbrændthed ikke forklare sammenhængen mellem sociale konflikter og vold og trusler, hvilket muligvis afspejler, at deltagerne ikke viste høj grad af udbrændthed som følge af sociale konflikter.

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. A longitudinal study of the possible escalation of aggressive behaviors - from bullying and conflicts to workplace violence. Is emotional exhaustion a mediator? Manuscript (submitted december 2015 to Work & Stress)

4. Arbejdsrelateret vold og trusler: Betydning af det psyko-sociale arbejdsmiljø undersøgt i et prospektivt studie.

Arbejdsrelateret vold og trusler kan skyldes forhold på flere niveauer: Individuelle, relationelle, og situationelle. Flere studier peger dog på, at der også er en sammenhæng mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø og vold og trusler. De fleste af disse studier er dog baseret på tværsnitmålinger.

Derfor er formålet med dette studie at identificere sammenhænge mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø målt i 2010 og vold og trusler målt i 2011. Vi analyserede også, hvorvidt sammenhængen var forskellig på tværs af de fire brancher og for mænd og kvinder, da arbejdsmiljøet kan være forskelligt i disse brancher for mænd og kvinder.

Baseret på spørgeskemadata fra 3011 ansatte i ældresektoren, på psykiatriske afdelinger, på specialskolerne og Kriminalforsorgen (kun uniformeret personale) blev sammenhængen mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø og vold og trusler analyseret.

På tværs af de fire sektorer fandt vi, at især høje kvantitative krav, høje emotionelle krav og mange rollekonflikter havde den stærkeste sammenhæng med øget risiko for vold og trusler. Endvidere fandt vi en sammenhæng mellem forudsigelighed, lav anerkendelse i arbejde, lav lodret tillid og lav organisatorisk retfærdighed og øget risiko for vold og trusler i alle brancher undtagen på specialskolerne. Endelig fandt vi branche specifikke sammenhænge mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø og vold og trusler og at der i visse tilfælde fandt vi kønsspecifikke sammenhænge mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø og øget risiko for vold og trusler.

Samlet kan vi sige, at følgende faktorer er risikofaktorer for både vold og trusler:

- Høje følelsesmæssige krav
- Lav forudsigelighed
- Lav anerkendelse
- Lav rolle klarhed
- Mange rollekonflikter
- Mange work-life konflikter

Konklusion: Resultaterne understreger betydningen af at indregne det psyko-sociale arbejdsmiljø i forhold til at reducere risikoen for vold og trusler på arbejdet. Voldsforebyggelse og sikring af et godt psykisk arbejdsmiljø supplerer hinanden. Enkelte sammenhænge mellem det psyko-sociale arbejdsmiljø og vold og trusler går igen på tværs af de fire brancher ligesom der er branche- og kønsspecifikke associationer.

Andersen, L. P., Høgh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a prospective study. Manuskript under preperation.

5. Social støtte fra nærmeste leder som modererende faktor i forholdet mellem høje følelsesmæssige krav og vold og trusler på arbejdspladsen.

Forskning har vist at høje følelsesmæssige krav er udbredt i brancher, hvor de ansatte arbejder med mennesker. Enkelte studier har vist en direkte positiv sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav og risikoen for vold og trusler. Men det kan være vanskeligt at ændre de følelsesmæssige krav, da kerneopgaven ofte er forbundet med at arbejde med mennesker i en udsat situation, hvor de ansatte skal tilpasse deres følelsesmæssige udtryk til den aktuelle situation. Studier har vist, at social støtte fra nærmeste leder kan moderere sammenhængen mellem følelsesmæssige krav og risikoen for udbrændthed, hvilket i dette studie overføres til en undersøgelse af social støtte som moderator i forholdet mellem følelsesmæssige krav og risikoen for vold og trusler. Med andre ord så undersøges det, om den stærke sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav kan mindskes ved høj social støtte.

Vi undersøgte tre hypoteser: 1) at høje følelsesmæssige krav øger risikoen for vold og trusler på arbejdspladsen; 2) at lav social støtte fra nærmeste leder øger risikoen for vold og trusler; og 3) at høje følelsesmæssige krav og lav social støtte fra nærmeste leder, vurderet af den ansatte, interagerer således at risikoen for vold og trusler forøges.

I dette studie var ansatte med ledelsesansvar ekskluderet, og derved bestod studiepopulationen af 617 ansatte fra psykiatrien, 577 ansatte fra ældreområdet, 511 ansatte fra specialskoler og 1311 ansatte fra kriminalforsorgen.

Resultaterne viste, at høje følelsesmæssige krav signifikant øger risikoen for vold i psykiatrien, specialskoler og i kriminalforsorgen. Der var også en signifikant sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav og øget risiko for trusler i psykiatrien, ældreområdet og i kriminalforsorgen. Der var en signifikant sammenhæng mellem lav social støtte og risiko for trusler og vold, dog kun i kriminalforsorgen. Endelig fandtes, at der er en signifikant sammenhæng mellem høje følelsesmæssige krav og øget risiko for vold og trusler uanset niveau af social støtte fra nærmeste ledelse.

Konklusion. Studiet bekræfter at høje følelsesmæssige krav udgør en risikofaktor for vold og trusler på arbejdspladsen – på tværs af brancher. Dertil ses at lav social støtte er særligt belastende i kriminalforsorgen, hvor dette øger risikoen for både vold og trusler. Resultaterne viser, at den sammenhæng mellem høje følelsesmæssige og øget risiko for vold og

trusler ikke kan mindskes ved øget social støtte fra ledelsen og dermed skal den forebyggende indsats skal have fokus på direkte at reducerer de høje følelsesmæssige krav.

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. Social support as a buffer of the relationship between high emotional demands and workplace violence and threats. A prospective study in four high risk work sectors. Manuskript under udarbejdelse.

6. Vold og trusler på arbejdet: Er bestemte personer særlig udsat?

Tidligere undersøgelser har vist, at der er en tendens til, at den samme person gentagne gange kan blive udsat for vold og trusler. Fx fandt et amerikansk studie en stærk sammenhæng mellem at blive udsat for vold og trusler og tidligere at have været udsat for vold og trusler. Det har skabt den antagelse, at visse personer er særlige udsat for vold og trusler. På den baggrund undersøgte vi hvorvidt personlighed, håndteringsstrategier og accepterende holdninger til vold og trusler og øger risiko for af at blive udsat vold og trusler. Samtidig undersøgte vi om lav ledelsesmæssig voldsforebyggelse også kunne medføre en øget risiko for vold og trusler.

Vi fandt ingen sammenhæng mellem personlighed, fysisk fremtoning, etnicitet, håndteringsstrategier og øget risiko for vold og trusler. Til gengæld øgede en accepterende holdning til vold og trusler risikoen for at blive udsat for vold og trusler og lav ledelsesmæssige voldsforebyggelse medførte ligeledes øget risiko for vold og trusler.

Konklusion: Vi fandt ikke i vores undersøgelse, at særlige personer skulle være mere udsat for vold og trusler end andre på grund af individuelle faktorer. Dog fandt vi, at en accepterende holdning til vold og trusler øger risikoen for vold og trusler.

En forebyggende strategi kunne derfor være, at arbejde med medarbejdernes accepterende holdning til vold og trusler på arbejdspladsen.

Andersen, L. P., Hogh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). Are certain staff prone to be assaulted? A follow-up study of four areas of human service work. Manuskript under udarbejdelse.

7. Krav/kontrol modellen og arbejdsrelateret vold og trusler

Tidligere forskning har identificeret adskillige psykosociale risikofaktorer for vold og trusler på arbejdspladsen, men området er stadig mest beskrivende og ikke-teoretisk. Derfor undersøgte dette studie sammenhængen mellem arbejdsrelateret vold og trusler og det psykosociale arbejdsmiljø baseret på en veletableret model som krav-kontrol modellen. Ved at anvende en velkendt teoretisk model kan en forståelse af årsagerne til arbejdsrelateret vold udvides.

Analyserne er baseret på 3011 deltagere fra ansat på specialskoler, på psykiatriske afdelinger, i ældresektoren og ansat i kriminalforsorgen (kun uniformeret personale). På tværs af brancherne fandt vi, at høje krav og lav indflydelse øger risikoen for vold og trusler. Endvidere fandt vi, når vi analyserede data som en samlet population, at høje krav og lav indflydelse interagerede i forhold til trusler. Endvidere fandt vi, at den øgede risiko for, at høje krav medfører trusler, især gør sig gældende, når indflydelsen samtidig er lav.

Konklusion: De praktiske konsekvenser af disse resultater er, at på arbejdspladser, hvor det ikke er muligt at reducere kravene, vil en mulig forebyggelse af trusler være at øge medarbejdernes indflydelse.

Andersen, L. P., Høgh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). The Demand-Control model and work-related threats and violence: A longitudinal test in four high risk sectors.

Manuskript under udarbejdelse.

8. Voldsforebyggelse indlejret i den daglige praksis: Eksempler fra specialskoler i Danmark

Vold og trusler er meget udbredt i brancher, hvor man har en tæt kontakt til andre borgere. Resultater fra nærværende forskningsprojekt viste, at især ansatte på specialskolerne er udsatte for vold og trusler (Artikel 1). Dette suppleres med øvrige resultater fra forskningsprojektet, som viste at forebyggelsesadfærd fra topledelse, nærmeste leder og kolleger har en signifikant forebyggende effekt på vold og trusler i de øvrige undersøgte brancher, men ikke på specialskoler (artikel 3). Dette kunne tyde på, at ansatte på specialskolerne bruger andre metoder til at forebygge vold og trusler. Dette er undersøgt nærmere i denne artikel. Denne artikel er baseret på 14 semi-strukturerede interview med lærere, ledelse og pædagoger på 5 specialskoler.

Analyse af interviewene viser, at voldsforebyggelse på specialskolerne i høj grad er indlejret i den pædagogiske praksis. Der anvendes ofte en specifik tilgang til voldsforebyggelse

gennem en analyse af skolens formelle undervisningskrav sammenholdt med de ressourcer eleverne besidder. Det betyder blandt andet, at der tilrettelægges meget individuelle undervisningsplaner og personalet er meget opmærksom på tidlige tegn på en uligevægt. Tillige viser studiet, at teamsamarbejde og udveksling af informationer prioriteres højt. Udvikling i lærernes kompetencer i at aflæse den enkelte elevs signaler afhænger af formel uddannelse og detaljeret viden om elevernes udviklingsforstyrrelser og handicap.

Konklusion: Resultaterne tyder på, at voldsforebyggelse i høj grad og dagligt foregår på specialskolerne, men der anvendes en anden diskurs om voldsforebyggelse end registrering og voldspolitik. I stedet anvendes begreber, som afspejler den daglige praksis. Voldsforebyggelse på specialskoler foregår med teoretiske og praktiske metoder specifik udviklet til børn og unge med gennemgribende udviklingsforstyrrelser.

Andersen, L.P., Grytnes, R., & Pihl, P. (2015). Violence prevention embodied in daily praxis: Examples from special educators in Denmark. Manuskript under udarbejdelse.

Begrænsninger

Undersøgelsens resultater skal ses i lyset af nogle begrænsninger, som kan påvirke resultaternes generaliserbarhed:

1. Manglende repræsentativitet: Af de fire deltagende brancher er det kun Kriminalforsorgen, hvor samtlige ansatte blev inviteret til at deltage. I de andre tre brancher er det udvalgte arbejdspladser, der deltager, og alle arbejdspladserne er lokaliseret i Jylland/Fyn. Udvælgelsen var baseret på praktiske overvejelser, og er ikke repræsentativ for brancherne bortset fra Kriminalforsorgen.
2. Enkelte kommuner og en region takkede nej til at deltage, og de er uklart, om afslaget er begrundet i særlige problemer med vold og trusler på arbejdspladsen.
3. De ansatte i Kriminalforsorgen skulle udfylde spørgeskemaet på en computer på arbejdspladsen. Det kan på nogle arbejdspladser have været vanskeligt at få mulighed for eller det kan påvirke besvarelsen, hvis der er andre til stede i det lokale, hvor spørgeskemaet udfyldes.
4. Kun raske ansatte deltog i undersøgelsen. Det kan betyde, at der har været ansatte, der var sygemeldt som følge af udsættelse for vold og trusler, ikke har deltaget i undersøgelsen.
5. Data om vold, trusler og risikofaktorer er udelukkende indsamlet ved hjælp af spørgeskemaer. Selv om vi har justeret for en række faktorer, kan mono-metode skævvridning ikke udelukkes.

Erfaringer, konklusioner og fremadrettede perspektiver

Nyere danske arbejdsmiljøkortlægninger [1] viser, at omkring 10 % af lønmodtagere at de indenfor det seneste år har været udsat for trusler om vold på deres arbejde, og at omkring 6 % af lønmodtagerne indenfor de seneste år har været udsat for vold. Der er en større risiko for at blive udsat for vold og trusler på arbejdet i brancher, hvor man arbejder i tæt kontakt til andre borgere og hvor de ansatte har en vis formel myndighed overfor borgeren. Det fandt vi også i dette projekt. Vi havde udvalgt høj-risiko brancher og anvendte en tjekliste til afdækning af hyppigheden af vold og trusler og fandt højere hyppigheder end i arbejdsmiljøkortlægningerne.

Ovennævnte resultater aktualiserer nødvendigheden af at identificere risikofaktorer, der kan anvendes til at iværksætte forebyggelsesstrategier. Vi vil i det følgende opsummere hovedresultaterne og komme med anbefalinger og perspektivering.

1. Vold og trusler kan forebygges. Projektets resultater viser, at i psykiatrien, på ældreområdet og i kriminalforsorgen er praksis knyttet til forebyggelse relateret til færre tilfælde af vold og trusler. Dvs. at opfordringer til at registrere tilfælde af vold og trusler, at modtage støtte og at blive taget alvorligt samt at ledelsens beslutninger og investeringer i forebyggelse er nødvendige elementer i en effektiv voldspolitik – og et vigtigt element at politikken skal praktiseres både af kolleger, nærmeste leder og top ledelsen. Det er en fælles indsats. Dog peger resultaterne på, at top ledelsen har et særligt ansvar i forhold til at forebygge meget hyppigt forekommende hændelser, såsom trusler i psykiatrien. Effekten af voldsforebyggelsespraksis er dog ikke universel. Der fandtes ingen effekt af en sådan på specialskolerne. Derfor er anbefalingen, at arbejdspladsen overvejer følgende, således at indsatsen rettes ind på den kontekstuelle virkelighed:

- a. Hvordan forstår vi voldsforebyggelse på vores arbejdsplads?
- b. Er det en eksplicit eller implicit del af vores arbejdsopgaver?

- c. Hvad er vigtigt for at opleve støtte i vores arbejde?
- d. Hvordan opsamler vi viden som hjælper i vores arbejde?
- e. Hvem er de vigtige personer, som skal deltage i dette arbejde?

2. Skænderier og konflikter er risikofaktorer for vold og trusler. Derfor skal forebyggelse især fokusere på mindre alvorlige hændelser som en måde at undgå eskalering af aggression, som udvikler sig til vold. Ledelsen skal gå forrest i forhold til at opfordre til at registrere også mindre alvorlige hændelser. Såfremt at der er høj hyppighed af hændelser kan det anbefales at ledelsen 1) fokuserer på at ændre strukturelle vilkår og 2) afsætter en afgrænset periode på 1-2 uger, hvor samtlige hændelser registreres. Disse registreringer kan derefter analyseres for potentielt eskalerende adfærd og bruges til at formulere og implementere voldsforebyggende tiltag.

3. Eskalering af aggression forekommer ikke kun i den specifikke situation, men ligeledes over tid (1 år i vores studie). Derfor opfordres til at identificere problematiske relationer mellem klienter og ansatte, og proaktivt, før nye sammenstød, forsøge at træne ikke-aggressiv kommunikation i disse relationer.

4. Voldsforebyggelse skal være en integreret indsats i det daglige arbejde med sikring af et godt arbejdsmiljø. På tværs af de fire brancher blev det fundet en sammenhæng mellem høje kvantitative krav, høje emotionelle krav, mange rollekonflikter og øget risiko for både vold og trusler. Vores anbefaling vil derfor være, at man på arbejdspladserne tilstræber at finde en god balance mellem krav, og de ressourcer, der er nødvendige for at indfri kravene samt at rollekonflikter identificeres og løses. Vi fandt også at lav forudsigelighed, lav anerkendelse i arbejdet, lav lodret tillid og lav organisatorisk retfærdig også øgede risikoen for vold og trusler. Vores anbefaling vil derfor være at sikre et højt informationsniveau på arbejdspladser samt at anerkendelse af medarbejdernes arbejdsindsats prioriteres. Gennemsigthed og retfærdighed i beslutningsprocesserne og opbygning af tillid mellem medarbejdere og ledelse vil også kunne mindske risikoen for vold og trusler. Disse anbefalinger er meget generelle og handler om, at skabe et godt psykisk arbejdsmiljø på arbejdspladserne. Derfor vil anbefalingen være, at voldsforebyggelse og sikring af det gode psykiske arbejdsmiljø er parallelle indsatser.

5. Det vil også være en god ide at forebyggelse af vold og trusler fokusere på at arbejde med øget indflydelse til de ansatte. Det kan på arbejdspladser med høje krav mindske risikoen for vold og trusler at øge indflydelsen på beslutninger og hvem, de ansatte arbejder sammen med.

6. Vores undersøgelse viste, at særlige karakteristika som personlighed, højde og vægt, håndteringsstrategier hos de ansatte ikke ser ud til at øge risikoen for at blive udsat for vold og trusler bortset fra en accepterende holdning til vold og trusler på arbejdspladsen. En anbefaling kunne derfor være, at arbejde med medarbejdernes holdning til vold og trusler på arbejdspladsen: Vold og trusler skal ikke accepteres som en del af arbejdet.

Oversigt over afhandlinger, artikler, manuskripter og konference abstracts

PhD afhandling

Gadegaard; C. Interpersonal behavior and risk of workplace violence and threats – sector specific trends, prevention behavior, and the escalation of workplace aggression”
Institut for Psykologi, Det Samfundsvidenskabelige fakultet, Københavns Universitet. 2015.

Publikationer

Rasmussen, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. (2013). Threats and physical violence in the workplace: A comparative study of four areas of human service work. *Journal of Interpersonal Violence*, 28, 2749-2769.

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P.. Effects of Violence Prevention Behavior on Exposure to Workplace Violence and Threats: A Follow-up Study. *Journal of Interpersonal Violence* (in press)

Manuskripter under udarbejdelse

Andersen, L. P., Hogh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). Work-related threats and violence in human service sectors: The importance of the psycho-social work environment examined in a prospective study
Manuskript under udarbejdelse

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. A longitudinal study of the possible escalation of aggressive behaviors - from bullying and conflicts to workplace violence. Is emotional exhaustion a mediator?

Manuskript under udarbejdelse

Gadegaard, C. A., Hogh, A., & Andersen, L. P. Social support as a buffer of the relationship between high emotional demands and workplace violence and threats. A prospective study in four high risk work sectors.

Manuskript under udarbejdelse

Andersen, L. P., Hogh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). Are certain staff prone to be assaulted? A follow-up study of four areas of human service work.

Manuskript under udarbejdelse

Andersen, L. P., Hogh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). The Demand-Control model and work-related threats and violence: A longitudinal test in four high risk sectors.

Manuskript under udarbejdelse

Andersen, L.P., Grytnes, R., & Pihl, P. (2015). Violence prevention embodied in daily praxis: Examples from special educators in Denmark.

Manuskript under udarbejdelse

Abstract præsenteret på internationale konference

Andersen, L. P., Hogh, A., Biering, K. & Gadegaard, C. (2015). Work-related threats and violence in human service sectors: Work environment risk factors for violence and threats at work: A longitudinal study in four high risk sectors.

Oral presentation EAWOP, Oslo, Norge, 2015.

The frequency and risk of work-related violence and threats are high and on the increase in many occupations characterized by having close contact with people. The consequences for the staff and the organization are detrimental. Work-related violence must be understood within the framework of the general social context in which they occur. This study focuses on associations between the psycho-social work environment and work-related violence and threats.

Based on questionnaire data from employees working in special schools (N=535), elder-care (N=607), psychiatric wards (N=697) and in Prison and Probation Service (N=1741), the

psycho-social work environment associated with work-related violence and threats was studied using a follow up design and multivariate logistic regression analyses. Across the four sectors the analyses show, after controlling for relevant confounders, that high qualitative demands, high emotional demands, low influence over own work situation, lack of recognition, many role conflicts, low vertical trust and low organizational justice were moderately associated with many threats. Furthermore, high quantitative demands, low predictability, low recognition, many role conflicts, low vertical trust and many work-life conflicts were moderately associated with work-related violence across all four sectors. Finally, by stratification we found general as well sector specific association between the psycho-social work environment and work related violence/threats. The results should be considered in light of the data coming from self-report. The results of the study underline the importance of taking the psycho-social work environment into account in reducing work-related violence and threats.

Rasmussen, C. A., Andersen, L. P. & Høgh, A. (2013). Prevalence, perpetrators and reporting of work-related violence in Danish special schools

Poster presentation EAWOP 2011, Maastricht, Holland.

Introduction:

Traditionally work-related violence (physical violence and verbal threats) has been studied in Health care settings, such as psychiatric wards and nursing homes, where the main perpetrators are adult patients or clients.

Aims:

This study examines work-related violence in a school setting, where children are the “clients”. The aim of this study is to present the prevalence, perpetrators and the frequency of reporting incidents to the workplace. Knowledge about work-related violence, in any setting, is crucial in training staff and avoiding risk.

Methods:

A questionnaire was handed out at four separate schools (n=372; response rate 83%). Pupils attending these schools were between ages 6-17, and with a range of difficulties such as autism and ADHD.

The questionnaire included the question whether the respondents had been exposed to physical violence and if yes, how often, in the preceding year (daily, weekly, monthly, sometimes or never). This was repeated for verbal threats. Several subtypes of verbal threats and physical violence were introduced. Five possible perpetrators were listed. We then asked if incidents were reported in writing, and if yes, to which degree.

Results:

The results show that threats in an insulting (30.2%) and scolding (27.3%) manor, and being threatened with beatings (24%) were most frequent. Hitting (21.7%) and scratching/pinching (19.4%) were the most frequent forms of physical violence. Also worth noting is that 11% were monthly-sometimes exposed to violence with use of a weapon. Most threats were from pupils (family 0.3%, colleague 1.3%), and only pupils had exposed staff to physical violence. 59.6 % of respondents answered "less than half – no" to reporting incidents of threats. All incidents with physical violence were in some degree reported, with 30 % answering "about half". The fact that the perpetrators are children and not adults could contribute to this low reporting, though low reporting is a consistent finding in studies on work-related violence.

Conclusion:

The results show that workplace violence is indeed a part of working in a special school setting. This knowledge can help to prevent for example sickness absence and turnover, both of which are costly for the organization and the individual.

Populærformidling

Projektets resultater, anbefalinger og fremdrift er løbende blevet omtalt i både analoge og digitale medier. Det har været projektets hensigt løbende at blive omtalt og løbende at formidle projektets delresultater og konklusioner i offentlige medier. Forskergruppen har løbende holdt oplæg og følgegruppemøder, leveret indhold til videnomarbejdsmiljø.dk og forskningsprojektets resultater og konklusioner er indgået i undervisningsmateriale brugt på Københavns Univesitet ved Annie Høgh, bl.a. som led i forskningsbaseret undervisning.

Derudover har forskergruppen leveret rapporter til bl.a. Kriminalforsorgen og andre deltagende arbejdspladser på baggrund af projektets resultater og anbefalinger.

Omtale i aviser, netmedier, radio og tv, fagblade m.fl.

Projektet er blevet omtalt *285 gange* i nationale og lokale danske medier (herunder citathistorier). Derudover har projektet genereret *258 omtaler*, hvor projektet ikke selv er nævnt, men hvor omtalens indhold er baseret på viden fra projektet og hvor projektdeltagerne citeres og der henvises til deres arbejdsplads og forskningsområde.

Udvalgte historier

"Omfattende vold på specialskoler", Jyllandsposten 6. juli 2012.

"Flere end halvdelen af lærerne og tre af fire pædagoger og pædagogmedhjælpere på specialskoler oplever at blive slået af en elev i løbet af et skoleår. For flere end hver femte pædagog eller -medhjælper sker det hver uge.

Det viser en undersøgelse af arbejdsmiljøet blandt 796 ansatte på 19 specialskoler, hvor der går elever, som f. eks. pga. en ADHD-diagnose ikke går i folkeskolen.

»Det er meget overraskende, at omfanget af vold og trusler er så stort på skolerne. Ved et tilfælde blev vi opmærksomme på, at det kunne være en god idé, at undersøge arbejdsmiljøet på skolerne, og faktisk er omfanget af vold større her end i både Kriminalforsorgen, i psykiatrien og i ældreplejen,« forklarer cand. psych. og ph. d. Lars Peter Andersen, Arbejdsmedicinsk Klinik på Regionshospitalet i Herning.

Han har sammen med tre andre forskere foretaget undersøgelsen fra 2010 til 2012."

Historien afledte mere end 100 omtaler af projektet i andre medier, inkl. radio og tv.

"Trods trusler og vold føler specialskolernes ansatte sig trygge", Folkeskolen 4. sept. 2012
"Selv om et stort antal lærere og pædagoger på specialskoler trues og bliver slået, føler over 90 procent sig trygge ved at færdes på deres arbejdsplads, og over 80 procent kalder sikkerheden tilfredsstillende. (...) Lars Peter Andersen fra Arbejdsmedicinsk Klinik på Regionshospitalet i Herning, der står bag undersøgelsen. (...) Lars Peter Andersen fra Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning oplever, at der til en vis grad sker en selektion ved ansættelsen.
"Mine interview viser, at skolerne gør meget for at hindre trusler og vold, både i den pædagogiske praksis, ved at forebygge, ved at lave unikke løsninger for enkeltelever og ved at registrere den vold, der sker."

Historien afledte 73 omtaler i øvrige medier

"Ekspert: Vold på arbejdet er blevet mere alvorlig", 8. maj 2014
" (...) Og faktisk er volden optrappet i løbet af de seneste år, hvor konsekvenserne samtidig er blevet langt mere alvorlige, fortæller Annie Høgh, der er professor i arbejds- og organisationspsykologi ved Københavns Universitet.
»Hvor det før var trusler om vold samt vold, der ikke endte med drab, har vi i løbet af de senere år set flere drab,« siger Annie Høgh.
Hun er i gang med et projekt, der undersøger vold og trusler på arbejdspladsen og peger på, at specifikke handlingsplaner på arbejdspladserne er helt afgørende for at forebygge vold."

Historien afledte 6 citathistorier

"Vold mod hver tiende offentligt ansat", Politiken 7. okt. 2015

" Ud over lærerne er det især specialpædagoger, sosu'er, politifolk, fængselsbetjente, pædagoger, portører og sygeplejersker, der er udsat for vold og voldstrusler, når de går på arbejde.

»Undersøgelsen bekræfter andre lignende undersøgelser, der også viser en høj forekomst af vold og trusler i de her fag. Selv om man har lavet mange tiltag rundt omkring, er risikoen stadig høj«, siger Lars Peter Andersen, psykolog og forsker på Arbejdsmedicinsk Klinik Herning i Region Midtjylland, til FTF's nyhedssite".

Historien afledte 17 omtaler i øvrige medier

"Vold kan forebygges med gode systemer", ArbejdsMiljoViden.dk 16 marts 2012

"Alarmer, flugtveje, arbejdsgange og omgivelser. Det er nogle af de vigtigste elementer i et godt system til at forebygge vold på arbejdspladsen, mener psykolog og forsker i arbejdsrelateret vold.

- Hvis der er risiko for vold, er det vigtigt at have nogle gode systemer på arbejdspladsen. Det kan fx være alarmer og flugtveje, men det handler også om fx arbejdsgangene og omgivelserne, siger cand. psyk. Lars Peter Sønderbo Andersen, som forsker i arbejdsrelateret vold på Arbejdsmedicinsk Klinik i Herning."

Historien afledte 8 omtaler i øvrige medier

Blogs på <http://www.forebygvold.dk/Viden-om-vold/Blog-om-vold>, vfa's kampagnesite

"Få ny viden om vold og trusler på hele arbejdsmarkedet", Lars Peter Andersen

"Lærer overfuset af vred mor", Lars Peter Andersen

"Er vold blevet mere udbredt på danske arbejdspladser?", Lars Peter Andersen

"Forebyggelse af vold er ikke enten/eller" , Lars Peter Andersen

"Trusler vi ikke forventer" , Lars Peter Andersen

"Er det først vold, hvis eleven tager kvælertag?" , Lars Peter Andersen

"Hvad er vold på arbejdspladsen?" , Lars Peter Andersen

Populærformidling via konferencer, oplæg og møder

Forskningsprojektets resultater, delresultater, konklusioner og anbefalinger, er blevet præsenteret populært 28 gange, for følgende målgrupper:

Kriminalforsorgen
Ældresektoren
Psykiatrien (Bl.a. Psykiatrisk afd. Risskov)
Danmarks lærerforening
Region Syddanmark, arbejdsmiljøområdet
Ledelse - specialskoler i Danmark
Dansk socialrådgiver forening
Herning Kommune
Region Midtjylland, arbejdsmiljøområdet
Hedensted Kommune
Falck Healthcare
Uddannelsesforbundet
Arbejdstilsynet
BAR-området, UF/Sosu (om forprojekt vold og trusler)
Holbæk lærerkreds
Teknologisk Institut
Følgegruppemøder

Konferencer:

Fem konferencer, BAR, Arbejdsmiljøweb, i samarbejde med Videnscenter for arbejdsmiljø.

"Vold og job" - 5 konferencer og vold og job.

Lars Peter Andersen: "Vold på arbejdspladsen - Rammer den enkelte-men skal løses i fællesskab" (alle fem konferencer fra 28. nov. 2012 - 24. januar 2013)

Rapporter og notater

Forskningsprojektet er løbende blevet formidlet populært via rapporter og notater, bl.a.:

2010: Arbejdsmiljørapporter til 75 af de deltagende arbejdspladser

2011: Arbejdsmiljørapporter til 74 af de deltagende arbejdspladser

2012: Notat - forprojekt om vold og trusler på specialskoler, BAR UF/SOSU

2012: Otte arbejdsmiljørapporter til Kriminalforsorgen, baseret på projektet

2015: Opdateret videngrundlag for Videncenter for Arbejdsmiljø's kampagne om: Vold og trusler om vold på arbejdspladsen - Afdækning af aktuel forskningsfaglig viden, af Lars Peter Andersen (<http://www.forebyg vold.dk/Viden-om-vold/Blog-om-vold/~ /media/Images/Vold/Bag-om-kampagnen/Videngrundlag-opdateret.pdf>)

Referencer

1. Borg W: Work-environment and Health 2012 (arbejdsmiljø og helbred). 2012, .
2. Lanza ML, Kayne HL, Hicks C, Milner J: Nursing staff characteristics related to patient assault. *Issues Ment Health Nurs* 1991, 12(3):253-265.
3. Whittington R, Wykes T: Violence in psychiatric hospitals: are certain staff prone to being assaulted? *Journal of Advanced Nursing* 1994, 19(2):219-225.
4. Cole LL, Grubb PL, Sauter SL, Swanson NG, Lawless P: Psychosocial correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace. *Scand J Work Environ Health* 1997, 23(6):450-457.
5. Sharipova M, Hogh A, Borg V: Individual and organizational risk factors of work-related violence in the Danish elder care. *Scand J Caring Sci* 2010, 24(2):332-340.
6. Hogh A, Viitasara E: A systematic review of longitudinal studies of nonfatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 2005, 14(3):291-313.
7. Estryng-Behar M, van der Heijden B, Camerino D, Fry C, Le Nezet O, Conway PM, Hasselhorn HM: Violence risks in nursing--Results from the European 'NEXT' Study. *Occupational Medicine* 2008, 58(2):107-114.
8. Spector PE, Coulter ML, Stockwell HG, Matz MW: Perceived violence climate: A new construct and its relationship to workplace physical violence and verbal aggression, and their potential consequences. *Work & Stress* 2007, 21(2):117-130.
9. Chang C, Eatough EM, Spector PE, Kessler SR: Violence-prevention climate, exposure to violence and aggression, and prevention behavior: A mediation model. *J Organ Behav* 2012, 33(5):657-677.
10. Kessler SR, Spector PE, Chang CH, Parr AD: Organizational violence and aggression: Development of the three-factor Violence Climate Survey. *Work & Stress* 2008, 22(2):108-124.
11. De Lange AH, Taris TW, Kompier MAJ, Houtman ILD, Bongers PM: The relationships between work characteristics and mental health: Examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study. *Work & Stress* 2004, 18(2):149-166.
12. Sharipova M, Borg V, Hogh A: Prevalence, seriousness and reporting of work-related violence in the Danish elderly care. *Scand J Caring Sci* 2008, 22(4):574-581.