



# Våld i arbetslivet

– en kriminologisk kunskapsöversikt

# Kunskapsöversikt

Rapport 2010:4

# Kunskapsöversikt

## Våld i arbetslivet

– en kriminologisk kunskapsöversikt

Sofia Wikman, Felipe Estrada och Anders Nilsson  
Kriminologiska institutionen, Stockholms universitet

# Förord

Arbetsmiljöverket har fått i uppdrag av regeringen att informera och sprida kunskap om områden av betydelse för arbetsmiljön. Under kommande år publiceras därför ett flertal kunskapsöversikter där välrenommerade forskare sammanfattat kunskapsläget inom ett antal teman. Manuskripten har granskats av externa bedömare och behandlats vid seminarier på respektive lärosäte.

Rapporterna finns kostnadsfritt tillgängliga på Arbetsmiljöverkets webbplats. Där finns även material från de seminarier som Arbetsmiljöverket har arrangerat i samband med rapporternas publicering.

Den arbetsgrupp vid Arbetsmiljöverket som har initierat och organiserat framtagandet av översikterna har letts av adjungerad professor Jan Ottosson och i övrigt bestått av docent Per Nylén, ingenjör Bengt R Johansson, tekn. dr Jouni Surakka, fil. dr Marianne Walding, civ. ing. Peter Wikström, fil. kand. Erik Gunnarsson, pressekreterare Catarina Edgar samt samordnare Maya Hultgren Saksi.

Vi vill även tacka övriga kollegor vid Arbetsmiljöverket som varit behjälpliga i arbetet med rapporterna, överläkare docent Leif Aringer, GD-assistent Anneli Hellström samt avdelningschef Janerik Persson.

De åsikter som uttrycks i denna rapport är författarens egna och speglar inte nödvändigtvis Arbetsmiljöverkets uppfattning.

Jan Ottosson

# Innehållsförteckning

<b>1. Bakgrund och syfte</b> .....	<b>6</b>
1.1 Vad är våld i arbetslivet? .....	7
1.2 Vad har publicerats om våld i arbetslivet?.....	10
<b>2. Hot och våld i arbetslivet - omfattning och utveckling</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1. Datamaterial med uppgifter om hot och våld i arbetslivet</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2. Det arbetsrelaterade våldets omfattning och struktur</b> .....	<b>16</b>
2.2.1 Omfattning och struktur enligt Arbetsmiljöundersökningen och ISA .....	16
2.2.2 Omfattning och struktur enligt offerundersökningar – ULF och NTU .....	18
2.2.3 Omfattning och struktur enligt kriminalstatistiken .....	20
<b>2.3 Sammanfattning av yrkesvåldets omfattning och struktur</b> .....	<b>21</b>
<b>2.4 Det arbetsrelaterade våldets utveckling</b> .....	<b>22</b>
2.4.1 Det arbetsrelaterade våldets utveckling enligt Arbetskraftsundersökningen och ISA .....	22
2.4.2 Det arbetsrelaterade våldets utveckling enligt ULF och NTU .....	24
2.4.3 Utvecklingen enligt kriminalstatistiken .....	26
<b>2.5 Jämförelse med de nordiska grannländerna</b> .....	<b>27</b>
<b>2.6 Hur ska utvecklingen förstås?</b> .....	<b>28</b>
<b>2.7 Sammanfattning av yrkesvåldets utveckling</b> .....	<b>30</b>
<b>3 Förklaringsmodeller och riskfaktorer</b> .....	<b>31</b>
<b>3.1 Förklaringsmodeller till varför våld på jobbet uppstår</b> .....	<b>31</b>
3.1.1 Teorier om frustration-aggression .....	32
3.1.2 Rutinaktiviteter och livsstil.....	32
3.1.3 Teorier om strukturers påverkan.....	33
<b>3.2 Sammanfattning om förklaringsmodeller</b> .....	<b>34</b>
<b>3.3 Riskfaktorer</b> .....	<b>35</b>
3.3.1 Våldsrelaterade arbetsförhållanden.....	35
3.3.2 En interaktiv modell över våldets riskfaktorer.....	36
<b>3.4 Riskfaktorer för olika typer av våld</b> .....	<b>37</b>
3.4.1 Riskfaktorer typiska för inkräktarvåldet .....	37
3.4.2 Riskfaktorer för det klientrelaterade våldet .....	37
Våld från personal mot klient .....	39
3.4.3 Riskfaktorer för det relationella våldet .....	40
3.4.4 Riskfaktorer för det strukturella våldet.....	41
<b>3.5 Ensamarbete</b> .....	<b>43</b>
<b>3.6 Sammanfattning om risker</b> .....	<b>43</b>
<b>4 Åtgärder mot våld i arbetslivet</b> .....	<b>44</b>
<b>4.1 Insatser på olika preventionsnivåer</b> .....	<b>44</b>
4.1.1 WHO:s ekologiska modell.....	45
4.1.2 Di Martinos preventionsmodell .....	46
<b>4.2 Exempel på insatser för olika typer av våld</b> .....	<b>47</b>
4.2.1 Svårt att komma fram till vad som fungerar .....	48
<b>4.3 Vilka åtgärder uppmärksammas?</b> .....	<b>49</b>
4.3.1 Från arbetsmiljö- till brottsproblem? .....	50
<b>4.4 Sammanfattande diskussion om åtgärder</b> .....	<b>52</b>

<b>5. Avslutande diskussion</b> .....	<b>54</b>
<b>5.1 Kunskap eller kontroll?</b> .....	<b>55</b>
<b>5.2 Implikationer för arbetsmiljöverket</b> .....	<b>57</b>
<b>Referenser</b> .....	<b>58</b>
<b>Bilaga 1</b> .....	<b>72</b>
<b>Kort om lagstiftning avseende våld i arbetslivet</b> .....	<b>72</b>
Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160) .....	72
Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2) .....	73
Våld mot tjänsteman .....	74
Lex Maria .....	74
Lex Sarah .....	75
Patientsäkerhetsutredningen .....	75
Lagen om offentlig anställning .....	75

# Sammanfattning

Syftet med denna kunskapsöversikt är att redogöra för kriminologisk forskning om hot och våld i arbetslivet. Rapporten behandlar följande tre frågeområden; *våldets omfattning och utveckling, riskfaktorer för utsatthet samt förebyggande åtgärder*. Tonvikten ligger på frågan om våldets omfattning och utveckling.

För att tydliggöra de olika typer av våld som kan förekomma på olika arbetsplatser används en typologi som skiljer på *inkräktarvåld, klientrelaterat våld, relationsvåld* respektive *strukturellt våld*. En översikt av forskningsfältet visar att det klientrelaterade våldet hittills uppmärksammats mest. De våldsincidenter som sker i arbetslivet handlar också i mycket stor utsträckning om konflikter mellan personal och personer som de tillfälligt kommer i kontakt med (patienter, klienter och kunder) – inte om våld arbetskollegor emellan. De som är särskilt utsatta för hot och våld i samband med sin yrkesutövning är personer som i sin dagliga verksamhet kommer i kontakt med människor med någon form av hjälpbehov, t.ex. poliser och väktare, sjukvårdspersonal och andra yrken inom den sociala verksamheten, som socialassistenter, kuratorer och skyddskonsulenter. Andra drabbade yrken är spärrvakter, busschaufförer och servitörer. Eftersom arbetsplatsvåldet är koncentrerat till några få yrkesgrupper är risken för att utsättas för våld eller hot i samband med arbetet mycket liten för de allra flesta förvärvsarbetande.

Enligt Arbetsmiljöundersökningen uppger 18 procent av kvinnorna och 10 procent av männen att de under de senaste 12 månaderna varit utsatta för våld eller hot, medan det i Statistiska centralbyråns undersökning av levnadsförhållanden knappt är 4 procent av kvinnorna och 2 procent av männen som uppger att de utsatts. Skillnaderna i nivå hänger samman med att undersökningarna skiljer sig åt i urval, datainsamlingsmetod och frågornas utformning. Detta pekar på den betydelse som definition och sammanhang har för förståelsen av vad som betraktas som våld och hot. Om våldshändelser ses ur ett arbetsmiljöperspektiv synliggörs mer våld än om det betraktas ur ett brottsperspektiv.

Utvecklingen över tid visar att yrkesrelaterat hot och våld ökat sedan mitten av 1980-talet. Denna ökning upphör i början på 2000-talet. I vad mån ökningen speglar att fler människor blir utsatta och/eller hänger samman med en ökad uppmärksamhet och vidgad våldsdefinition är osäkert då de empiriska underlagen fortfarande är begränsade t.ex. när det gäller olika yrkesgruppers rapporteringsrutiner. Ökningen kan dock inte enbart förklaras som ett uttryck för ökad anmälningsbenägenhet utan hänger sannolikt även samman med arbetsmiljöförändringar. Det finns underutnyttjade material från Arbetsmiljöverket och Brottsförebyggande rådet som ytterligare kan belysa frågan om arbetslivsvåldets struktur och utveckling.

Risken för att utsättas för hot och våld på arbetsplatsen påverkas av strukturella faktorer på organisationsnivå, situationsbundna förhållanden på arbetsplatsen samt individfaktorer hos offer och förövare. Några av de riskfaktorer som forskningen pekar på är olika former av stress, ensamarbete, kontanthantering och att arbeta på kvällar och nätter. Det är angeläget att fortsätta kartlägga de förhållanden som bidrar till uppkomsten av hot och våldshändelser.

En uppenbar kunskapslucka som identifierats i denna rapport är att det finns få studier av åtgärder och förebyggande insatser. Här bedöms forskningsbehovet därför vara stort.

# 1. Bakgrund och syfte

Denna kunskapsöversikt tar upp *kriminologisk* forskning om hot och våld i arbetslivet. I föreliggande rapport har vi valt att utgå från det faktum att det till kriminologins huvuduppgifter hör att ge beskrivningar av och förklaringar till förekomst och variationer i olika former av brottslighet samt att granska de åtgärder som vidtas med anledning av brott. Följaktligen ligger fokus i denna kunskapsöversikt på forskning som behandlar åtminstone något av följande tre frågeområden:

- våldets omfattning och utveckling
- riskfaktorer och förklaringsmodeller för utsatthet
- förebyggande åtgärder

Till syftet med denna rapport hör också att identifiera kunskapsluckor, d.v.s. områden där kunskapen idag är begränsad. Rapportens tonvikt ligger på frågan om våldets omfattning och utveckling. Översikten utgår främst från svenska och nordiska studier, men vi redovisar även internationell forskning för att komplettera den bild som här erhålls. Material som publicerats under 1990- och 2000-talet har prioriterats men ibland går översikten även tillbaka till 1970-talet för att ge en bild av historiska sammanhang och utveckling över tid.

Våld och hot mot anställda på en arbetsplats är ett arbetsmiljöproblem som, för den som drabbas, kan innebära fysiska skador, psykiskt påfrestande oro samt ekonomiska förluster på grund av sjukskrivningar. Kostnaderna för samhället uppgår också till stora summor i form av produktionsförluster, rehabilitering och sjukersättningar (Lawoko, Soares & Nolan 2004). I såväl Norden som i hela EU (EWCO 2007) finns tydliga tecken på att arbetsplatsvåldet ökade under 1990-talet. Gemensamt för de nordiska länderna är dessutom en tendens till att det arbetsplatsrelaterade våldet ökat samtidigt som utsattheten för våld generellt, så som det mäts i offerundersökningar, inte har ökat (Balvig & Kyvsgaard 2006; Heiskanen 2007; SCB 2007, Statistisk sentralbyrå 2007).

Kriminologiska och sociologiska studier av utsatthet och oro för våld har, med några viktiga undantag, länge tenderat att bortse från våld i arbetslivet. En anledning till att det arbetsplatsrelaterade våldet mer sällan än annat våld analyserats på djupet är att det skiljer sig från annat våld. Bilden av såväl utsatta som gärningspersoner skiljer sig från den som ges vid exempelvis det betydligt mer uppmärksammade "gatuvåldet". Under den senaste tio- till femtonårsperioden har dock våld och hot på jobbet getts ökad uppmärksamhet. Våld i arbetslivet har etablerat sig som en viktig fråga för arbetstagarernas intresseorganisationer och problemet tas ofta upp i media. Även forskningen har expanderat. En bakgrund till det ökande intresset är att offerundersökningar i såväl Sverige som våra nordiska grannländer visar att det arbetsplatsrelaterade våldet ökade under 1990-talet, en ökning som i första hand kan tillskrivas kvinnor i välfärdssektorn. Fortfarande är det dock många som blir överraskade över det faktum att arbetslivet är en av de vanligaste våldsarenorna.

Poliser, väktare, kassörer och vårdpersonal är exempel på yrkesgrupper som är särskilt utsatta för våld och hot i jobbet. Samtidigt är vissa av dessa yrkesgrupper medvetna om att de kan utsättas för hot eller våld i samband med sin yrkesutövning. I huvuddelen av de våldshändelser som inträffat under tjänsteutövning angav, i en undersökning från 1990-talets första hälft, den intervjuade att händelsen inte polisanmälts eftersom "våld kan förekomma som en del i arbetet" (SCB 1995:90ff). Detta förhållande åskådliggör att det långt ifrån är givet vilka handlingar som betraktas som kriminellt våld. För att våld och hot som förekommer på arbetsplatsen ska kunna förebyggas är det självfallet inte nödvändigt att det

alltid ska betraktas som ett problem som ska hanteras av rättsväsendet. Däremot är det viktigt att man har en tydlig uppfattning av de olika former av våld i arbetslivet som kan förekomma och att det preventiva arbetet anpassas därefter. I denna kunskapsöversikt kommer därför också en uppdelning av olika typer av våld i arbetslivet att redovisas och presentationen av såväl riskfaktorer/förklaringsmodeller som åtgärder kommer delas upp efter typ av våld. Hot och aggressivitet är svårare att definiera och kommer inte att analyseras lika ingående, men inte heller utelämnas helt och hållet eftersom hot och aggressivitet ofta förekommer parallellt med fysiskt våld.

I översikten har vi utelämnat frågor om våldets medicinska och psykiska konsekvenser för den enskilde samt lagstiftningen kring det stöd som arbetstagare som lidit skada på grund av hot och våld har rätt till. Dessa viktiga frågor behandlas mer ingående utifrån ett psykologiskt perspektiv i en annan av Arbetsmiljöverkets kunskapsöversikter (Göransson, Näsvall & Sverke 2010). Likaså hänvisas till Törner (2010) för en genomgång av säkerhetsklimat och till De los Reyes & Yazdanpanah (2011) om betydelsen av genus. Ambitionen i den här kunskapsöversikten är främst att presentera kriminologisk forskning som besvarar de tre ovan redovisade huvudområdena.

## **Disposition**

I detta första kapitel presenteras bakgrund och syfte samt definitioner av olika typer av yrkesrelaterat våld. Därutöver redovisas en generell översikt av forskningsfältet så som det kommer till uttryck i antal och typ av publicerade vetenskapliga arbeten. I de därpå följande avsnitten presenteras datamaterial med uppgifter om hot och våld i arbetslivet, vad forskningen säger om våldets omfattning, dess riskfaktorer samt preventiva åtgärder. Rapportens huvudtext avslutas med en diskussion som bland annat tar upp kunskapsluckor och implikationer för Arbetsmiljöverket. Kunskapsöversikten innehåller också ytterligare en bilaga där en kortfattad genomgång av den viktigaste lagstiftningen på området redovisas.

## **1.1 Vad är våld i arbetslivet?**

Det finns ett flertal definitioner av hot och våld, varav några är breda och inkluderar såväl fysiskt våld som verbala hotelser. Andra definitioner är smalare och fokuserar på om det funnits uppsåt med handlingen eller inte. De flesta definitioner innefattar både fysiskt och psykiskt våld. Bowie (2002a:2) påpekar i en introduktionstext som just behandlar frågan om definition av yrkesrelaterat våld att det finns ett par självklara, men för den skull inte enkla, förhållanden som en avgränsning bör förhålla sig till. För det första handlar det om hur brett våld ska definieras (ska t.ex. hot och trakasserier ingå?) och för det andra vad som ska räknas som arbetsplats, och därmed yrkesrelaterat.

Enligt den svenska definitionen i Arbetsmiljöverkets föreskrift om hot och våld innefattar hot och våld i arbetslivet: "Allt från mord till trakasserier i form av hot via brev eller telefon" (AFS 1993:2, s.7). Fackförbundens internationella organisation (ILO) definierar hot och våld som:



*"Varje handling, incident eller uppträdande som härrör från ett rimligt<sup>1</sup> beteende och leder till att en person misshandlas, hotas eller skadas som en direkt eller indirekt konsekvens av hans eller hennes arbete" (Chappell & Di Martino 2006 s.3, författarnas översättning)*

Hur våld i arbetslivet har definierats i tidigare vetenskapliga studier varierar vilket gäller såväl för kvalitativa (se t.ex. Åkerström 1993; Kriminalvårdstyrelsen 1998; Gustavsson & Svedberg 2002; Nylander 2006) som för kvantitativa undersökningar (se t.ex. Menckel 2000a; Gill, Fisher & Bowie 2002; Viitasara 2004; Waddington, Bagder & Bull 2005; Chappell & Di Martino 2006). Definitionerna är till viss del beroende av vilket perspektiv som är utgångspunkt för vad som ska studeras. Svårigheten med att definiera våld i arbetslivet beror dock också på att olika yrkesgrupper har skilda uppfattningar om vad som är att betrakta som hot och våld.

Många av de vålds- och hothandlingar som tas upp i denna översikt regleras i Brottsbalken (BrB) enligt brottsrubriceringarna: *Mord och dråp, vållandebrott, våldtäkt och övriga sexualbrott, rån, misshandel och olaga hot*. Det är kring denna typ av våldshandlingar som kriminologin traditionellt främst sysselsatt sig och som också kommer utgöra fokus för denna kunskapsöversikt. Det finns emellertid också andra angränsande handlingar som, inte minst för den som utsätts, skapar stor skada. Det handlar exempelvis om mobbning, sexuella trakasserier och diskriminering. I föreliggande rapport kommer vi inte att fördjupa oss i dessa problem utan den intresserade av dessa frågor hänvisas till andra kunskapsöversikter (se t.ex. ref).

### **Olika typer av våld i arbetslivet**

En viktig kunskap som den kriminologiska forskningen lyft fram är att vad som uppfattas och definieras som våld är starkt kontextberoende. Samma typ av händelse kan beroende på vem som är utsatt, händelseplats och gärningsperson uppfattas på olika sätt. Utifrån de vida definitionerna som nämndes ovan kan våld i arbetslivet anta olika karaktär beroende av sitt specifika sammanhang (se t.ex. Bowie 2002a; Chappell & Di Martino 2006; Wassell 2009). Inom forskning om våld i arbetslivet är det därför vanligt att man söker särskilja olika typer av våld. Fördelen med att skilja på olika typer av våld är inte minst uppenbar när man söker identifiera riskfaktorer och åtgärder. I tablå 1 presenteras en uppdelning som ursprungligen togs fram av *Californian Division of Occupational Safety and Health* och som har blivit vida använd i forskningslitteraturen (se t.ex. Bowie 2002b; Paterson m.fl. 2005; Wikman 2008, 2010; Wassell 2009).

Den typ av våld som rättsväsendet och kriminologin traditionellt intresserat sig för är *inkräftarvåld*. Karaktäristiskt är att våldshandlingen begås av någon som inte har något legitimt förhållande till arbetsplatsen. Avsikten med gärningspersonens besök kan vara att snatta eller att genomföra ett rån. En personalgrupp som ofta förknippas med denna typ av våld är de som sysslar med hantering av pengar, till exempel bankanställda och kassabiträden.

---

<sup>1</sup> Efter omfattande diskussioner ändrades originaltexten från att ha innehållit det starkare ordet *intentional* till *reasonable conduct* (Mayhew & Chappell 2007). Det är därmed oklart om handlingar från barn, dementa och andra som inte haft uppsåt eller kan anses vara medvetna om vad de gör inkluderas i ILO:s definition.

Tablå 1:1 Typologi över våld i arbetslivet

	Typologi	Handling
1	<i>Inkräktarvåld</i>	Avsiktlig kriminell handling utförd av främling
2	<i>Klientrelaterat våld</i>	a) Våld från konsument/klient/patient mot personal b) Våld från personal mot konsumenter/klienter/patienter
3	<i>Relationsrelaterat våld</i>	Våld som riktas mot en särskild person, t.ex. sexuella trakasserier, mobbning. Förövaren har en känd relation till offret
4	<i>Strukturellt våld</i>	Våld mot personal eller klienter som har sitt ursprung från t.ex. kulturella eller traditionella förhållanden inom arbetsplatsen

*Klientrelaterat våld* inkluderar aggressiva handlingar från konsumenter, klienter, patienter eller deras anhöriga. Våldet är riktat mot personal inom omsorg/vård eller personal med servicefunktion. Den ursprungliga avsikten med gärningspersonens besök kan t.ex. vara att utnyttja verksamhetens service. Våldet förekommer framförallt hos yrkesgrupper som har mycket direktkontakt med sina klienter. Till denna typ av våld hör också vad som på engelska kallas *vicarious trauma*, vilket på svenska kan översättas som utbrändhet som ett resultat av att arbeta med våldsamma klienter. Alternativt kan utbrändhetssymptom komma från den stress det kan innebära att exponeras och ta del av andra människors utsatthet för våld.

Våld från personal mot konsument/klient/patient handlar om våld från personalen mot dem som de har i uppdrag att vårda, kontrollera etc. Våldet kan variera alltifrån att man underlåter att sköta sina åtaganden till muntliga hot och sexuellt våld m.m. Vissa grupper är särskilt utsatta, t.ex. barn, individer med funktionshinder, asylsökande och boende på olika institutioner såsom äldreboende eller kriminalvård. Övervåld från väktare och polis ingår också i denna typ. Det gör också anmälningar till Lex Maria och Lex Sarah som gått vidare till åtal, se vidare nedan (sid 64-65).

Med *relationsvåld* menas att gärningspersonen är en anställd eller tidigare anställd som är bekant med offret. Den typ av händelser som främst förknippas med denna typ i Sverige är mobbning och sexuella trakasserier. I USA är det den typ som främst kopplas samman med våld i arbetslivet, mycket tack vare en kulturellt odlad stereotyp, "the disgruntled worker" (den missnöjda arbetaren). Ett annat uttryck som förknippas med denna kategori är "going postal"<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Begreppet "going postal" används som ett verb för plötsligt uppkommen och extrem ilska i samband med arbete. Det härrör från 1986 då en av de anställda vid *United States Postal Service* sköt och dödade 14 personer, chefer, kollegor, polis och allmänhet.

Ansvar för *strukturellt våld* förläggs hos organisationen, företaget eller arbetsgivaren och den struktur som arbetet är uppbyggt kring. Det kan till exempel handla om traditioner av pennalism eller systematiska trakasserier inom vissa institutioner. Vidare ingår de handlingar där organisationer medvetet utsätter sina anställda eller dess klienter för situationer som är förknippade med risk för liv och hälsa utan att de utsatta görs medvetna om detta. Skillnaden mellan det strukturella våldet och det ovan beskrivna våldet från personal mot klient är att om det saknas individuellt uppsåt till brotten räknas brottet till denna typ.

Traditionellt har kriminologin visat litet intresse för det strukturella våldet (Mayhew 2002:31). Detta hänger enligt Tombs (2007) samman med att kriminologisk forskning tenderar att fokusera på en modell där man vanligen ser klienter, patienter etc. som ansvariga för våldet. Företagens och organisationers ansvar blir därmed mindre tydligt. Ericson (2007) menar också att lagen är begränsad till att lokalisera ansvar hos individen vilket gör att möjligheterna att få företag att ta konsekvenser för sitt agerande är starkt begränsat. Detta är förvisso inget nytt, redan Aubert (1952) menade att straffrättens största problem låg i det faktum att det inte fanns någon möjlighet till kollektivt ansvar. Enligt Aubert innebär diskrepansen mellan civilrättens och straffrättens ansvarsbegrepp att det skapas ett tomrum i sanktionssystemet och att detta delvis fylls upp genom att enskilda personer åläggs en straffskuld som individualiserar ett problem som egentligen gäller systemet.

## 1.2 Vad har publicerats om våld i arbetslivet?

Inom ramen för denna kunskapsöversikt har en litteratursökning med startår 1975 gjorts i databaser som tillhandahåller vetenskaplig litteratur. Förutom att utgöra grunden för forskningsgenomgången i de följande avsnitten kan denna litteratursökning också åskådliggöra utvecklingen av forskningsfältet (hur ser exempelvis utvecklingen av antal publikationer ut?). Vidare är det intressant att se vilka typer av våld som den existerande forskningen fokuserat på. Det är dock viktigt att framhålla att den sökning som gjorts inte är fullständig utan utgår från en tydlig avgränsning där vi framförallt försäkrat oss om att få med de publikationer som har en klar koppling till det kriminologiska fältet.

Avgränsningen innebär att litteratursökningen utförts i databaser som huvudsakligen fångar upp kriminologiskt relevanta tidskrifter som *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab*, *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention* och *Sociologisk Forskning*. De databaser som genomsökts är Libris, Criminal Justice Abstracts (CJA), Sociological Abstracts, JSTOR, Artikelsök, Bibliography of Nordic Criminology (BNC) samt DIVA<sup>3</sup>.

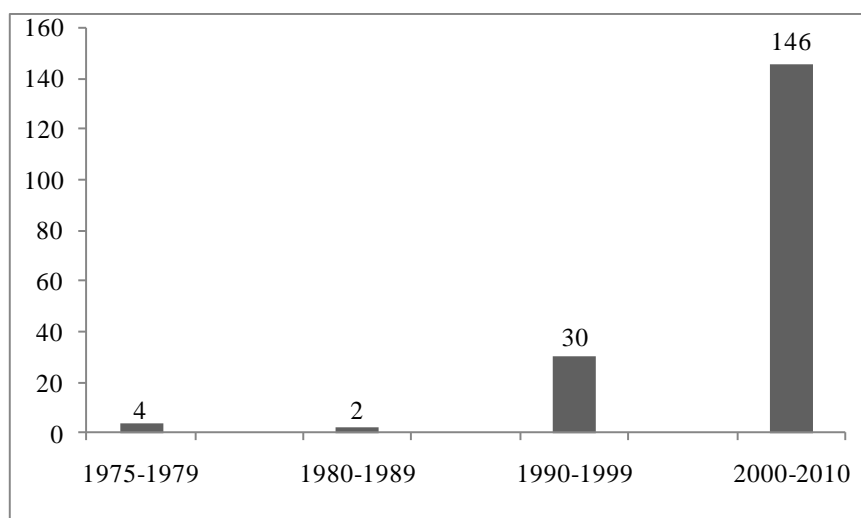
De sökord som använts är *violent*, *violence*, *workplace*, *work* men även *safety crimes*, *corporate crime* och *organizational crime* för att fånga upp det strukturella våldet. I tillägg till sökningen i databaserna ovan har även ett så kallat "snöbollsurval" använts som komplement. Om en betydelsefull artikel refererar till en annan litteratur som inte täcks in av den tidigare sökningen så kan den fångas upp på detta sätt. Kunskapsöversikten täcker främst publikationer som har blivit vetenskapligt granskade såsom artiklar, rapporter eller böcker men även en del riksdagsmaterial som innehåller utredande texter (t.ex. SOU:er) ingår. I de

---

<sup>3</sup> DIVA, Digitala vetenskapliga arkivet är en gemensam söktjänst och ett öppet arkiv för forskningspublikationer och studentuppsatser producerade vid 28 svenska lärosäten.

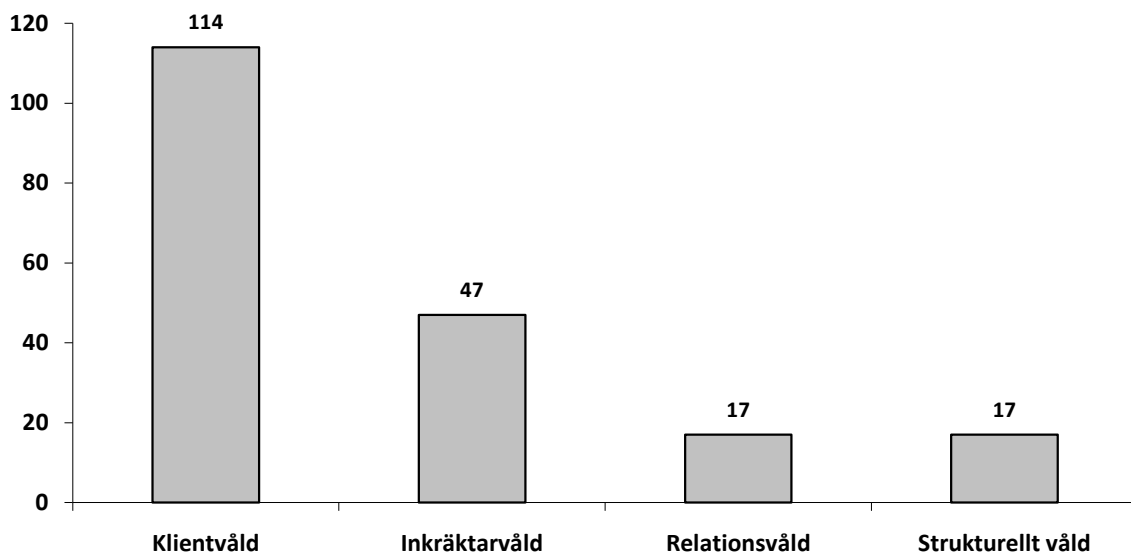
flesta fall har hela studien lästs men i några få fall har studien varit svår att få tag på, varpå en läsning av korta sammanfattningar (abstracts) gjorts för att bedöma relevansen. Totalt identifierades med denna metod 182 svenska publikationer om våld i arbetslivet mellan åren 1970-2010. Dessa 182 studier har publicerats på en rad olika sätt där offentliga utredningar utgör en tydlig minoritet. Vanligast är att man finner arbetena redovisade i rapport eller artikelform.

Antalet studier om våld i arbetslivet som identifierats i databassökningen har ökat tydligt över tid (figur 1:1). Bara under de senaste 10 åren har det publicerats mer än fyra gånger fler arbeten än de föregående 25 åren (se även Geijer & Menckel 2003; Waddington, Badger & Bull 2006).



Figur 1:1 Antal svenska publikationer om våld i arbetslivet i sju databaser åren 1975-2010 (n=182).

Vilken typ av våld är det vanligast att forskningen ägnat sig åt? Ser man till de svenska studier som identifierats i databassökningen och snöbollsurvalet är det tydligt att de allra flesta behandlar klientrelaterat våld (figur 1:2) (se även Wassell 2009). Av de tre resterande våldstyperna är studier om inkräktarvåld vanligast. Minst antal studier finns om strukturellt våld och relationsvåld.



Figur 1:2 Antal svenska publikationer om våld i arbetslivet i sju databaser åren 1975-2010 efter typ av våld (n=195<sup>4</sup>).

Merparten av den svenska forskningen som kan hänföras till det klientrelaterade våldet handlar om undersökningar av personal inom vård och omsorg. Åkerströms arbeten från (1993; 1997; 2000; 2002) är de enda som avhandlar ämnet ur ett tydligt kriminologiskt perspektiv. Andra viktiga arbeten (Saveman 1994; Arnetz 1998; Menckel & Laflamme 2000; Viitasara 2004; Lundström 2006; Isaksson 2008) utgår från våld i vården som ett arbetsmiljö- eller folkhälsoproblem.

Hitintills är det tydligt att våld i arbetslivet kan avse många olika handlingar och att forskningen förespråkar en uppdelning i åtminstone fyra olika kategorier av våldshandlingar. Vidare är det också klart att det inte finns en entydig våldsdefinition som alla studier utgår från. Avsaknaden av en enhetlig våldsdefinition innebär självfallet ett problem vid jämförelser för de frågeområden som är i fokus i denna översikt. Utan en och samma avgränsning av våld och hot i arbetslivet är det framförallt svårt att jämföra nivåer av våld mellan olika studier. Men även för en identifiering av riskfaktorer och preventiva åtgärder är det viktigt att man har en tydlig uppfattning om vilken typ av våld som studeras. Som kommer framgå i de följande avsnitten tillåter dock existerande forskning att man drar relevanta slutsatser om hur våldet i arbetslivet ser ut och utvecklas, vad som ökar risken för att det ska uppstå samt hur det kan förebyggas.

<sup>4</sup> Endast studier där en våldstyp kunnat identifieras ingår. En publikation kan hänföras till fler typer varför n är större än 182. Den relativt låga överlappningen förklaras av att de flesta studier är branschspecifika. Få publikationer behandlar våld i arbetslivet som ett generellt problem.

## 2. Hot och våld i arbetslivet – omfattning och utveckling

I detta kapitel tar vi upp beskrivningar och tolkningar av arbetslivsvåldets omfattning, fördelning och utveckling över tid. Inledningsvis presenteras kort datamaterial med uppgifter om hot och våld i arbetslivet. Det rör sig om dels registerdata i form av arbetsskadeanmälningar och kriminalstatistik, dels offerundersökningar (undersökningar där man frågar urval av befolkningen eller specifika yrkesgrupper om deras utsatthet). Forskning som närmare analyserat utvecklingen över tid tas särskilt upp. Kapitlet avslutas med en kort sammanfattning där vi förhåller oss till frågan om kunskapsluckor och i vad mån tillgängliga datamaterial kan utnyttjas för att täcka dessa.

Innan vi går vidare med en presentation av olika datamaterial vill vi påtala en del mer generella svårigheter som är förknippade med analys och tolkning av data om utsatthet för hot och våld. Vid tolkningar av kriminalstatistikens uppgifter om antal anmälda brott brukar man tala om *mörkertal*, d.v.s. den del av brottsligheten som inte registreras. Det är nämligen enbart en mindre andel av alla våldshändelser som polisanmäls (Brå 2008). När en arbetsolycka har inträffat är arbetsgivaren skyldig att göra en arbetsskadeanmälan, vilket innebär att denna statistik i teorin ska vara heltäckande. I praktiken är det dock inte så. Långt ifrån alla hot och våldshändelser på arbetsplatsen rapporteras trots anmälningsplikten. Det finns alltså ett betydande mörkertal även vad gäller denna typ av data (se t.ex. Nordin 1998, 2000; Menckel & Viitasara 2000; Viitasara 2004). Mörkertalet kan vidare antas variera mellan yrken, befolkningsgrupper och över tid.

Huruvida ett brott anmäls eller inte påverkas av en rad faktorer t.ex. brottets grovhet, offrets relation till gärningspersonen, om det kan löna sig ekonomiskt att göra en anmälan (möjlighet till ersättning från försäkring) och på den generella normbildningen i samhället. Om man ska anmäla ett brott eller inte kan även påverkas av lokala kulturer på arbetsplatsen (Åkerström 1997). Vad som uppfattas och definieras som våld är alltså kontextberoende. Samma typ av händelse kan beroende på vem som är utsatt, händelseplats och gärningsperson uppfattas på olika sätt. Vi vet också att samhällets uppmärksamhet av ett socialt problem har konsekvenser för hur det uppfattas och framträder i offentlig statistik (Kitsuse & Cicourel 1963; Åkerström 1997; Estrada 1997, 1999; von Hofer 2006, 2008). Förutom att begreppet våld har olika innebörd för olika personer och varierar beroende på vem som utövar våldet – det egna barnet, partnern, patienten, kollegan eller en främling – kan även uppfattningen av vad som är våld variera över tid (von Hofer 2006). Sker det förändringar i vad som uppfattas som våld så har det betydelse för såväl offerundersökningar som statistik över anmälningar. Det är alltså viktigt att komma ihåg att statistiken inte direkt återspeglar omfattningen av våldshändelser utan snarare kan karaktäriseras som en "social produkt". En handling som inte uppfattas som våld och därefter också uppges eller anmäls, kan aldrig hamna i statistiken.

Tidigare kriminologisk forskning visar att förändringar i anmälningsrutiner, anmälningsbenägenhet och samhällets syn på våld har betydelse för hur mycket våld och hot som anmäls (Åkerström 1993; Estrada 1999; Christiansen 2005; von Hofer 2006). För att beskriva våldets omfattning och utveckling så korrekt som möjligt bör därför olika datamaterial användas, och data som är mindre påverkade av sådana faktorer ges tolkningsföreträde. Vid generella beskrivningar av våldsbrottslighetens utveckling brukar därför offerundersökningar och sjukhusstatistik anses som mer tillförlitliga (Estrada 2005).

Vid våld i arbetslivet är det tydligt att flera av de yrkesgrupper som är särskilt utsatta upplever våldshändelserna som en vardagsrisk som följer med yrke (Åkerström 1993). Därför är det mycket som talar för att många incidenter av våld och hot i arbetslivet aldrig registreras, vare sig genom polisanmälan eller genom incidentrapportering. Hur stora mörkertalen är varierar sannolikt mellan olika branscher. Generellt anmäls allvarliga våldshändelser oftare än lindriga och våld mellan obekanta anmäls oftare än våld från bekanta (BRÅ 2008b). Relationen till gärningspersonerna skiljer sig också tydligt åt mellan anställda inom skola, vård och omsorg och andra yrkesgrupper, som t.ex. butiksanställda och bankpersonal. I omsorgsyirken är det troligt att den utsatte mer sällan tolkar situationen som en brotts handling. Därmed är det mindre sannolikt att denne tar kontakt med polisen eller ens tar upp händelsen som ett tillfälle där hon utsatts för våld i en offerundersökning. Skillnader i våldets karaktär mellan de olika typerna av våld som vi presenterat ovan (tablå 1:1) gör därför att vi kan anta olika mörkertal för dessa. Exempelvis rapporteras sannolikt inkräktarvåld mer regelmässigt än klientrelaterat våld.

## 2.1. Datamaterial med uppgifter om hot och våld i arbetslivet

I Sverige baseras kunskapen om hot och våld i arbetslivet till stor del på den rikstäckande statistik som finns tillgänglig i form av registerdata från Informationssystemet om arbetsskador (ISA) vid Arbetsmiljöverket (AV), samt två rikstäckande intervju- och enkätundersökningar som Statistiska Centralbyrån (SCB) utför på uppdrag av Arbetsmiljöverket: *Arbetsmiljöundersökningen* och *Undersökningen om arbetsorsakade besvär*. Det finns därutöver två riksrepresentativa intervjuundersökningar med uppgifter om hot och våld på arbetet. Den ena av dessa är SCB:s undersökning av levnadsförhållanden (ULF), som gjorts sedan 1978. Den andra är den Nationella trygghetsundersökningen (NTU). NTU är en sedan 2006 årligen återkommande undersökning som utförs av Brottsförebyggande rådet (BRÅ) med syfte att kartlägga befolkningens (16-79 år) utsatthet för brott, trygghetsupplevelse samt förtroende för rättsväsendet.

Kriminalstatistiken över polisanmälda brott innehåller endast ett fåtal uppgifter där arbetslivsvåldet kan urskiljas. Det är möjligt att studera antalet anmälningar om våld eller hot mot tjänsteman och där se vilka brott som riktats mot polisman, ordningsvakt eller annan person (se t.ex. Brå 2009b, s.100). Mer detaljerade uppgifter om tjänstemannens kön, ålder eller händelsens karaktär finns det dock inte uppgifter på i den officiella statistiken. Vidare kan man från kriminalstatistiken studera omfattningen av antalet anmälda rån. Här går det att urskilja olika typer som bank-, taxi- och butiksrån. Det finns dock inga uppgifter om den rånutsattes kön och ålder. Till skillnad från statistiken över våld mot tjänsteman är sannolikt polisanmälda rån en bra indikator på såväl nivå som utveckling av denna brottskategori. I princip alla bankrån, och också en stor andel av butiksrånen, är så pass allvarliga att de utsatta väljer att polisanmäla varför mörkertalet för dessa brott är litet.

De olika datamaterialen (Tablå 2:1) skiljer sig åt i urval, datainsamlingsmetod, utformning av frågor (och det sammanhang frågorna ställs i när det handlar om intervju- eller enkätundersökningar). Några direkta jämförelser av utsatthetsnivåer är därför inte möjliga. Däremot kan de olika datamaterialen komplettera varandra vid studier av arbetslivsvåldets omfattning och, framförallt, dess utveckling över tid.

Tablå 2:1 Datakällor som används för att studera utveckling och omfattning av hot och våld i arbetslivet.

Källa	Periodicitet	Utförare	Tillgängligt från år	Data
Undersökning av levnadsförhållanden (ULF)	Årligen	SCB	1978	intervju
Arbetsmiljöundersökningen	Vartannat år	SCB/AV	1989	intervju- och enkät
Arbetsorsakade besvär	Årligen <sup>5</sup>	SCB/AV	1991	intervju- och enkät
Informationssystemet om arbetsskador	Årligen	AV	1980	register
AFA försäkringar (AFA)	Årligen	AFA	1999	register
Nationella Trygghetsundersökningen (NTU)	Årligen	Brå	2006	intervju
Kriminalstatistik över anmälda brott	Årligen	SCB/Brå	1950	register

Förutom de brett upplagda och återkommande studier som bygger på rikstäckande material finns också ett begränsat antal studier som fokuserar på särskilt utsatta näringsgrenar/yrken. Bland dessa kan nämnas att AFA försäkringar i enlighet med personskadaavtalet (PSA) har i uppdrag att administrera och reglera arbetsskador. I likhet med Arbetsmiljöverket och Försäkringskassan förfogar alltså AFA försäkringar över ett skaderegister<sup>6</sup> som täcker stora delar av den sysselsatta befolkningen. AFA ger också ut årliga sammanställningar. År 2010 gavs en rapport ut där en analys av anmälningarnas fritexter gjorts via s.k. "text mining". Text mining fungerar ungefär som sökmotorer som google och är ett analysverktyg som grupperar dokument med liknade innehåll. I 2010 års rapport användes denna metod för att särskilt studera olycksfall på grund av hot, våld och rån för yrkesgrupperna fordonsförare, socialsekreterare, psykologer, kuratorer och mentalskötare.

Utöver de datakällor som presenterats ovan finns också de fackliga organisationernas undersökningar baserade på egna datainsamlingar, ofta med inriktning på enstaka yrkesgrupper, som återkommande frågar anställda om deras utsatthet för våld och hot (se t.ex. LO/Gellerstedt 2005; Akademikerförbundet SSR 2006, 2007; Ljunglöf/ SACO 2008; Polisförbundet 2008a, 2008b; Pousette/Sveriges Kommuner och Landsting, Lärarnas Riksförbund, Sveriges Skolledarförbund 2008; ST 2010).

<sup>5</sup> Frågor om besvär orsakade av arbetet har sedan 1991 och fram till 2002 årligen ställts till ett slumpmässigt urval av hela befolkningen. Från och med 2003 omfattas endast de som har ett arbete. År 2007 gjordes ingen separat svensk undersökning eftersom det genomfördes en liknande undersökning i hela EU. Efter 2008 genomförs undersökningen vartannat år.

<sup>6</sup> Sedan 1963 har AFA hanterat mer än 10 miljoner försäkringsärenden.



## 2.2. Det arbetsrelaterade våldets omfattning och struktur

### 2.2.1 Omfattning och struktur enligt Arbetsmiljöundersökningen och ISA

De mest utnyttjade datamaterialen för olika kartläggningar och beskrivningar av våld och hot i arbetet är Arbetsmiljöverkets registerdata från Informationssystemet om arbetsskador (ISA)<sup>7</sup>, samt de två rikstäckande intervju- och enkätundersökningar som Statistiska Centralbyrån (SCB) utför på uppdrag av Arbetsmiljöverket. Dessa två intervju- och enkätundersökningar är Arbetsmiljöundersökningen respektive Undersökningen om arbetsorsakade besvär. Intervju- och enkätundersökningarna är tillägg till SCB:s Arbetskraftundersökning (AKU) och genomförs vartannat år (Arbetsmiljöundersökningen) samt varje år (Undersökningen om arbetsorsakade besvär). Arbetsmiljöundersökningen innebär att ett delurval (10 000-15 000 personer) av AKU-urvalet får svara på en rad frågor om sin arbetsmiljö, dels i telefonintervjuer, dels i en postenkät. Bland annat ställs frågan om man utsatts för våld eller hot om våld i sitt arbete under de senaste 12 månaderna. I undersökningen om arbetsorsakade besvär ställs frågan om man under de senaste 12 månaderna haft fysiska eller andra besvär, till följd av arbetet. De som svarar ja får följdfrågor, bland annat om besvären orsakats av hot eller våld.

Enligt *Arbetsmiljöundersökningen* är det vanligare bland kvinnor än bland män att i arbetet ha varit utsatt för våld eller hot om våld *någon gång under de senaste 12 månaderna*. År 2009 uppgav 18 procent av kvinnorna och 10 procent av männen att de varit utsatta för våld eller hot om våld på sin arbetsplats (Arbetsmiljöverket 2010b). Därigenom skiljer sig våld i arbetslivet från den bild som ges vid studier av utsatthet för våld och hot generellt, där män är mer utsatta än kvinnor (se t.ex. Brå 2008b). Inom vissa yrkesgrupper är hot och våld på arbetsplatsen mer vanligt än inom andra. Bland kvinnor återfinns särskilt utsatta grupper framförallt inom vård- och omsorgsarbete. Bland män rör det sig om service-, omsorgs- och säkerhetsarbete, där polis och väktare ingår. I dessa grupper är det hälften som uppger att de varit utsatta för våld eller hot på jobbet under det senaste året (Tabell 2.2).

Av samtliga sysselsatta inom vården är det var tredje som uppger att de varit utsatta för våld eller hot om våld under det senaste året. Skötare och vårdare svarar för hälften av dessa anmälningar. Drygt två av tre utsatta är kvinnor (Arbetsmiljöverket 2010b:134). Inom de särskilt utsatta yrkesgrupper som hör till vård och omsorg är dock skillnaden mellan män och kvinnors utsatthet relativt liten (se även Estrada, Nilsson & Wikman 2007).

---

<sup>7</sup> ISA består av de arbetsskador som anmäls till Försäkringskassan som vidarebefordras till Arbetsmiljöverket där de kodas och registreras i informationssystem om arbetsskador (ISA). Alla arbetsskador med mer än en dags frånvaro ska anmälas av arbetsgivaren enligt (SFS 1977:284).

Tabell 2.1 Andel i procent som uppger att de utsatts för hot och våld inom en tolv månadersperiod. Urval av särskilt utsatta yrkesgrupper. Uppgifterna gäller 2005/07/09 (Källa: Arbetsmiljöverket 2010a:134)

<b>Kvinnor</b>	<b>Andel utsatta</b>
Undersköterskor, sjukvårdsbiträden. m.fl.	50
Vårdbiträden, personliga ass. m.fl.	38
Grundskollärare	29
Arbeten inom biologi, hälso- och sjukvård som kräver kortare högskoleutbildning	28
<b>Män</b>	
Service-, omsorgs- och säkerhetsarbete	52
Fordonsförare	18
Lärare inom universitet, gymnasie- och grundskola	16
Annat arbete som kräver kortare högskoleutbildning	12

Enligt Nordin (2000) uppvisar enskilda yrkesgrupper högre risktal än näringsgrenar eftersom grupperna har mindre variationer vad gäller arbetsuppgifter och arbetsförhållanden. I näringsgrenar "späds risken ut" genom att även personalgrupper med lägre utsatthetsrisker, som administratörer, kan ingå. Uppgifter om sysselsatta i olika yrken finns dock i Arbetsmiljöundersökningen bara på grov nivå, t.ex. döljs en känd högriskgrupp som skötare i psykiatrisk vård, eftersom uppgifter saknas för yrken på detaljnivå. I denna grova indelning i riskyrken kan för kvinnor urskiljas: skötare och vårdare, socialsekreterare, kuratorer, undersköterskor, vårdbiträden, tull-, taxerings- och socialförsäkringstjänstemän och kassapersonal. För män uppges följande yrken som riskyrken: polis samt vård- och omsorgspersonal, säkerhetspersonal, fordonsförare, lärare och läkare (Nordin 2000: 14-17). En annan analys av Arbetsmiljöundersökningen (SCB 2007) visar att bland poliser, skötare och vårdare hade nästan hälften varit utsatta för våld eller hot om våld minst ett par dagar per månad. För kvinnor framstod i analysen återigen olika typer av vårdpersonal som en särskild drabbad grupp. Nästan var tredje kvinnlig skötare och vårdare uppgav att de upplevt hot eller våld varje månad. Våld eller hot om våld var också vanligt bland lärare av bägge könen.

Den som utsätts för hot, våld och kränkningar i arbetet löper ökad risk att utveckla olika typer av arbetsrelaterade besvär vilket i förlängningen kan leda till allvarigare problem och kanske också depressioner och sjukfrånvaro. I *Undersökningen om arbetsorsakade besvär* frågas ett urval av sysselsatta om man under de senaste tolv månaderna haft *fysiska eller andra besvär* till följd av arbetet, som gjort det svårt att arbeta eller utföra det dagliga hemarbetet. I 2008 års undersökning uppgav 0,5 procent att de haft sådana besvär som orsakats av hot eller våld. För kvinnorna var andelen 0,6 procent och för männen 0,3 procent. Besvär på grund av hot och våld är alltså enligt denna statistik relativt ovanliga och andelen som uppgav besvär pga. våld eller hot har över tid varit ganska oförändrad (Arbetsmiljöverket 2008).

### **Det svenska informationssystemet om arbetsskador (ISA)**

Det har förts officiell statistik över olycksfall i arbetet sedan 1906 (Hydén 2004). Från början ingick enbart olyckor, men senare har denna statistik även kommit att omfatta arbetssjukdomar. Ansvaret för publicering av statistiken har tidigare bland annat legat på Riskförsäkringsverket och publicerades från år 1955 i serien Sveriges officiella statistik. Syftet med statistiken var dels att utgöra underlag för försäkringsavgifter, dels att ligga till grund för åtgärder för att minska antalet olycksfall i arbetet. Yrkeskadestatistikens fördes fram till 1977 då det skedde ett skifte från den dåvarande yrkeskadeförsäkringslagen till lagen om

arbetsskadeförsäkring. Samtidigt tillsattes en statlig utredning för att arbeta med yrkesskadestatistikens utformning (SOU 1976:17). Utredningen resulterade i att Arbetsmiljöverket (f.d. Arbetarskyddsstyrelsen) i samarbete med SCB fick ansvar för att sammanställa statistik över arbetsskador i Informationssystemet om arbetsskador (ISA). Från och med 1994 är Arbetsmiljöverket ensam ansvariga för arbetsskadestatistiken (Arbetsmiljöverket 2008b) som redovisas årligen med viss eftersläpning.

ISA är ett landsomfattande system med information om anmälda arbetsolyckor och arbetssjukdomar. Anställda ska meddela arbetsskada till arbetsgivaren, som har ansvar för att alla arbetsskador anmäls till försäkringskassan:

*Anmälan hos Försäkringskassan om arbetsskada skall göras om skadan har medfört eller kan antas medföra rätt till sjukvårdsersättning, sjukpenning eller rehabiliteringsersättning från den allmänna försäkringen eller sjuklön enligt lagen (1991:1047) om sjuklön eller ersättning från arbetsskadeförsäkringen. Anmälan skall även göras om skadan har föranlett eller kan antas föranleda sveda och värk eller lyte eller annat stadigvarande men. (8§ Förordning om arbetsskadeförsäkring och statligt personskadeskydd 1977:284)*

En arbetsskada kan antingen vara ett arbetsolycksfall (olycksfall som inträffar under arbetstid), ett färdolycksfall (olycksfall som inträffar vid resa till eller från arbetet) eller en arbetssjukdom (sjukdom som kan uppkomma eller försämras till följd av arbetet eller arbetsförhållanden). I arbetsolyckorna ingår hot och våld som en kategori. År 2008 anmäldes ca 3 000 arbetsolyckor i kategorin Våld, angrepp och hot<sup>8</sup>. Drygt 1 900 drabbade kvinnor, ca 700 drabbade män. För kvinnor är frekvensen 7 fall per 10 000 förvärvsarbetande, för män 3 per 10 000 (Arbetsmiljöverket 2010a).

En sammanställning av arbetsskadeanmälningar<sup>9</sup> av Nordin (1998; 2000) visar att yngre arbetstagare, upp till 44 år, löper störst risk att utsättas för våld eller hot om våld, därefter minskar risken med ålder. Kvinnorna har högre frekvenser än männen i alla åldrar men den relativa skillnaden mellan könen ökar med stigande ålder. Enligt Nordins sammanställningar (1998; 2000) kommer sju av tio anmälningar av arbetsskador orsakade av våld eller hot om våld från vård och omsorgssektorn. Verbala hot är vanligast. Arbetsskadeanmälningar kan också ge information om skadans art, exempelvis vilken kroppsdel som skadats.<sup>10</sup> Arbetsskadestatistiken visar också att de näringsgrenar som har låg skadefrekvens har lång genomsnittlig sjuktid, dvs. oftare allvarliga fall, medan de med hög skadefrekvens har kort sjukskrivningstid, dvs. oftare lindrigare fall (Nordin 1998).

## 2.2.2 Omfattning och struktur enligt offerundersökningar – ULF och NTU

SCB:s undersökningar om levnadsförhållanden (ULF) har utförts årligen sedan 1978. I korthet bygger ULF-materialet på intervjuer med representativa urval av befolkningen i åldrarna 16-84 år. Årligen är det omkring 6 000 personer som intervjuas. Bortfallet i ULF ligger kring 20 procent. I intervjuerna ställs en rad frågor som rör olika välfärdsområden, som hälsa, boende, sociala relationer, politiska resurser, ekonomi, utbildning, sysselsättning

<sup>8</sup> Till kategorin *Våld, angrepp och hot* räknas förutom uppsåtliga fysiska angrepp och hot även oavsiktlig våld, exempelvis i samband med fysisk träning. Traumatiska upplevelser och angrepp från vilda djur räknas också till denna kategori.

<sup>9</sup> I Nordins studie ingår så kallade nollskador, vilket är anmälningar som ej krävt sjukfrånvaro varpå antalet arbetsskador blir mycket högre än vad som angivits ovan.

<sup>10</sup> Uppgifterna är baserade på arbetsskadeanmälningar från 1994-1996.

samt trygghet och utsatthet för brott. I ULF- intervjuerna ställs fyra huvudfrågor om utsatthet för våld av olika allvarsgrad. Den första gäller det allvarligaste våldet och lyder: *Har du själv under de senaste tolv månaderna varit utsatt för våld som ledde till sådana skador att det krävde besök hos läkare, tandläkare eller sjuksköterska?* Därefter frågas om våld som ledde till synliga märken eller kroppsskada, våld som inte ledde till synliga märken eller kroppsskada samt om man blivit utsatt för hot om våld som var så allvarligt att intervjupersonen blev rädd. I de fall man varit utsatt för våld ställs även följdfrågor, bl.a. om var våldet inträffade. Härigenom är det möjligt att studera det våld som sker på arbetet.

Enligt ULF var det år 2008 knappt 4 procent av kvinnorna och 2 procent av männen som utsatts för något hot eller våld i samband med arbetet. En studie som använt de s.k. fördjupningsårgångarna av ULF<sup>11</sup> (1984/85, 1992/93 samt 2000/01) visar att av yrkesverksamma som utsatts för våld kommer 55 procent från de fem yrkesgrupperna skola, handel, vård, socialtjänst samt övervakningsyrken samtidigt som dessa utgör 27 procent av samtliga yrkesverksamma. Sett till hela perioden är det ungefär var femte i gruppen *övervakning* som uppger att de under senaste året utsatts för en yrkesrelaterad våldshändelse, vilket gör denna yrkesgrupp till den klart mest utsatta. Närmast efter kommer anställda i grupperna *socialtjänst* respektive *vård*, där något mindre än var tionde utsatts för våld under de senaste 12 månaderna (Estrada, Nilsson & Wikman 2007).

Genom en annan fördjupad analys av ULF-materialet (Häll 2004) framgår att de hot- eller våldshändelser som utspelar sig i samband med yrkesutövning svarar för närmare 40 procent av samtliga våldshändelser<sup>12</sup>, vilket motsvarar cirka en halv miljon fall. Det flesta skador som uppges är av lindrig karaktär. En tredjedel har dock medfört synliga märken eller kroppsskada (Häll 2004:60-64.). Vidare visar analysen att cirka 40 procent av händelserna bestod av hotelser. De högsta utsatthetsriskerna finns bland de yngre, kvinnor mellan 16-44 år och män mellan 25-44 år.

I samma rapport konstateras vidare att arbetsplatsvåldet är koncentrerat till några få yrkesgrupper vilket medför att risken för våld eller hot i samband med arbetet är mycket liten för det stora flertalet bland övriga förvärvsarbetande. De incidenter som sker i arbetslivet handlar i mycket stor utsträckning om konflikter mellan den anställde och personer denne mer eller mindre tillfälligt kommer i kontakt med (patienter, klienter och kunder) – inte våld arbetskamrater emellan (Häll 2004). De som drabbas ofta är främst de som i sin dagliga verksamhet kommer i kontakt med en del av allmänheten som har någon form av hjälpbehov, t.ex. poliser och väktare, sjukvårdspersonal och andra yrken inom den sociala verksamheten som socialassistenter, kuratorer och skyddskonsulenter. Andra yrken som nämns är spärrvakter, busschaufförer samt servitörer, systembolagsförsäljare och annan servicepersonal.

### **Nationella trygghetsundersökningen**

NTU är en sedan 2006 årligen återkommande intervjuundersökning som genomförs av Brå och kartlägger den svenska befolkningens (16-79 år) utsatthet för brott, trygghetsupplevelse samt förtroende för rättsväsendet. För att fånga omfattningen av misshandel ställs följande fråga: *Slog, sparkade eller utsatte någon dig för någon annan typ av fysiskt våld, så att du skadades eller så att det gjorde ont under förra året (2008)?* För att belysa omfattningen för hot ställs frågan: *Blev du under förra året (2008) hotad på ett sådant sätt, att du blev rädd?*

---

<sup>11</sup> Fördjupningsårgångarna rymmer fler följdfrågor till dem som varit utsatta.

<sup>12</sup> Gatuvåld och familjevåld står för en stor del av resterande händelser.

Enligt NTU (BRÅ 2010a) uppgav 0,5 procent (motsvarar ca 20 000 individer) av samtliga i yrkesverksam ålder (20–64 år), att de utsatts för våld i samband med sitt yrke år 2008. Kvinnor utsätts oftare än män för misshandel i samband med jobbet än män. Beträffande rån visar NTU att händelsen varit yrkesrelaterad i 9 procent av fallen. Det är 0,1 procent av befolkningen i yrkesverksam ålder som uppger sig ha utsatts för rån i samband med sin yrkesutövning. Andelen som uppger att de utsatts för hot är 1,2 procent. Även här utsätts kvinnor oftare än män, 1,5 procent jämfört med 0,8 procent.

Andelen utsatta i NTU ligger påtagligt lägre än i ULF. Som redan påtalats innebär dock det faktum att de studier som genomförs i Sverige utgår från såväl olika datainsamlingsmetoder som definitioner av våld eller hot att nivåjämförelser är olämpliga att göra. I de rapporter som hittills redovisats utifrån NTU har ingen fördjupning av det arbetsrelaterade våldet gjorts. Till exempel finns det inga uppgifter om olika yrkesgruppers utsatthet. Med tanke på undersökningens goda kvalitet och omfattning skulle en sådan fördjupning både vara möjlig och ett intressant kunskapsstillskott.

### 2.2.3 Omfattning och struktur enligt kriminalstatistiken

Som nämdes ovan ger den löpande statistiken över polisanmälda brott begränsade möjligheter att beskriva det yrkesrelaterade våldets omfattning och struktur. I princip går det enbart att beskriva våld mot tjänsteman samt rån mot vissa yrkesgrupper. Våld mot tjänsteman<sup>13</sup> innebär att någon med våld eller hot om våld förgriper sig på någon i hans myndighetsutövning eller tvingar honom till eller hindrar honom från åtgärd. Det samma gäller om någon förgriper sig mot den som tidigare har utövat myndighet. Totalt sett anmäldes 4 947 fall av våld mot tjänsteman i hela landet år 2009. I brottsstatistiken särredovisas våld mot polisman, ordningsvakt och annan person. Av de anmälningar som registrerats år 2009 gäller de flesta våld mot "annan person" (41 %) och ordningsvakter (37 %). Händelser där polismän utsatts utgör en dryg femtedel av anmälningarna om våld mot tjänsteman. Det är här viktigt att komma ihåg den ovan förda diskussionen om våldsbrottslighetens mörkertal. Det är enbart ett fåtal av alla våld- och hothändelser mot tjänsteman som polisanmäls och det är långt ifrån säkert att det faktiska mönstret över vilka yrkesgrupper som drabbas oftast motsvarar det som syns i kriminalstatistiken.

När det gäller rån är dock problemet med mörkertalet mindre, de flesta yrkesrelaterade rån (t.ex. butik- och bankrån) polisanmäls för att händelsen uppfattas som ett grovt brott. Vidare behövs polisanmälan för att erhålla skadeersättning vilket ytterligare ökar anmälningsbenägenheten för dessa brott. År 2009 polisanmäldes 9 570 rån i Sverige. De flesta av dessa avser personrån (70 %). Butiksrånen dominerar bland de rån som går att koppla till yrkeslivet (1 154 stycken år 2009). Antalet anmälda rån som gäller personal som arbetar i bank (77 stycken), med värdetransporter (73 anmälningar) eller taxi (68 stycken) är väsentligt färre än butiksrånen (Brå 2010b).

Även om kriminalstatistikens möjligheter för att beskriva våld i arbetslivet i huvudsak är begränsade till beskrivningar av våld mot tjänsteman och rån finns det numera möjligheter till fördjupade kvalitativa analyser av andra brott som kan vara relevanta t.ex. misshandelsbrotten, med hjälp av de fritexter som numera finns sökbara hos BRÅ. Ett exempel på hur detta kan nyttjas är BRÅ-rapporten *Grövre våld i skolan* (BRÅ 2009).

---

<sup>13</sup> Med våld mot tjänsteman avses brott mot BrB 17 kap 1, 5 §§.

## 2.3 Sammanfattning av yrkesvåldets omfattning och struktur

Forskningen visar att yrkesrelaterat hot och våld förekommer i mycket varierande utsträckning bland olika yrkesgrupper. Utsatthetsnivån hänger dels samman med vilka näringsgrenar man fokuserar på, dels med vilka undersökningar som utnyttjas. Inom vissa yrkesgrupper är hot och våld väsentligt mer vanligt än inom andra. Enligt Arbetsmiljöundersökningen utsätts nästan hälften av de verksamma som poliser, skötare och vårdare för våld eller hot om våld under ett år. Ser man till demografiska faktorer är yngre arbetstagare utsatta i större utsträckning än äldre, och kvinnor är mer utsatta än män. De stora skillnader som syns när det gäller våldets omfattning utifrån de olika datakällorna (tabell 2:2) återspeglar den betydelse som definitionen och sammanhanget har för de utsattas förståelse av vad som betraktas som våld i arbetet. Om våldshändelser ses ur ett arbetsmiljöperspektiv synliggörs mer våld än om det betraktas ur ett brottsperspektiv. Detta förhållande är intressant när åtgärder ska planeras eftersom vad som kommer att ses som våld ger ramarna för vilka handlingar som kan förebyggas.

Tabell 2:2: Omfattningen av hot och våld i arbetslivet utifrån olika datakällor. Kvinnor och män.

<i>Intervju- och enkätundersökningar</i>			<b>Andel utsatta</b>		
<b>Data</b>	<b>Urvalsstorlek</b>	<b>Urvalsram</b>	<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>	<b>Samtliga</b>
Arbetsmiljöundersökningen	10 000-15 000 personer	Samtliga sysselsatta (16-64 år) <sup>14</sup>	18	10	14
Undersökning av levnadsförhållanden (ULF)	ca 6 000 personer.	Folkbokförda. Urval ur befolkningen 16-84 år.	3,6	1,7	2,6
Nationella Trygghetsundersökningen (NTU)	ca 20 000	Stadigvarande bosatta i Sverige enligt registret över totalbefolkningen (RTB), i åldern 16-79 år.	1,8	1,2	1,5
Arbetsorsakade besvär	ca 20 000 personer.	Samtliga sysselsatta (16-64 år)	0,6	0,3	0,5
<i>Registerdata</i>			<b>Antal anmälningar</b>		
<b>Data</b>			<b>Kvinnor</b>	<b>Män</b>	<b>Samtliga</b>
Informationssystemet om arbetsskador	–	–	1 250	700	1 950
Kriminalstatistik, Våld mot tjänsteman	–	–	–	–	4 950
Kriminalstatistik, Rån	–	–	–	–	1 150

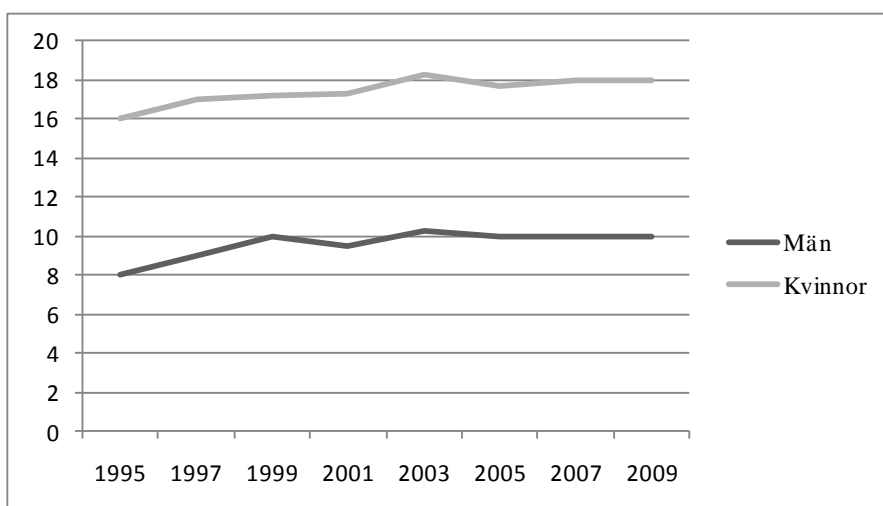
<sup>14</sup> Delurvalet består av personer i åldern 15-74 år som deltagit i AKU.

## 2.4 Det arbetsrelaterade våldets utveckling

Gemensamt för de datamaterial som presenterats ovan är att de samlats in under en följd av år och därmed gör det möjligt att studera utveckling över tid. I det följande avsnittet utnyttjas dessa källor för att beskriva utvecklingen av det yrkesrelaterade våldet.

### 2.4.1 Det arbetsrelaterade våldets utveckling enligt Arbetskraftsundersökningen och ISA

Den senaste Arbetsmiljöundersökningen är från år 2009 (Arbetsmiljöverket 2010b) och totalt har tio undersökningar genomförts<sup>15</sup>. Data är jämförbara perioderna 1989-93 respektive 1995-09 (Nordin 1998; Arbetsmiljöverket 2010b). För båda perioderna visar resultaten på statistiskt säkerställda ökningar vad gäller andelen som uppger sig vara utsatta för våld eller hot i arbetet. Ökningarna gäller både kvinnor och män (Nordin 1998; Arbetsmiljöverket 2010b). Andelen utsatta kvinnor ökar fram till 2003 medan männens ökning avstannar vid 1999 (figur 2:1). När det gäller den andra fördjupningen till Arbetskraftsundersökningen *Arbetsorsakade besvär* kan en viss ökning noteras fram till 1998. Därefter syns ingen nämnvärd förändring (Arbetsmiljöverket 2008b).



Figur 2:1 Utsatt för våld eller hot om våld under de 12 senaste månaderna (Arbetsmiljöverket 2010b/Arbetsmiljöundersökningen 2007/2005/2003/2001/1999).

<sup>15</sup> Förändringar i hur frågan ställts medför att inte hela tidsserien från 1989 kan utnyttjas, se Nordin (1998) och Jerre (2009). För en utförlig genomgång av, samt diskussion om, dessa studiers jämförbarhet (se även Nordin 2000).

## Det svenska informationssystemet om arbetsskador (ISA)

Statistik över arbetsskadeanmälningar har publicerats med i huvudsak samma innehåll och metodik sedan 1979. Beträffande jämförbarhet över tid har dock flera analyser konstaterat att arbetsskadestatistiken inte lämpar sig för längre jämförelser över tid<sup>16</sup> (Nordin 1998, 2000; Wikman 2004; Sundström- Frisk & Weiner 2004). Bland annat beror detta på en allt för stor osäkerhet när det gäller underrapporteringen som kan vara antingen systematisk i form av att det är vissa typer av grupper eller vissa typer av händelser som inte anmäls eller också slumpmässigt jämnt fördelad mellan olika åldrar och yrkesgrupper (Sundström -Frisk & Weiner 2004). Med ovanstående reservationer i åtanke har antalet arbetsskadeanmälningar av hot och våld ökat under hela 1990-talet, ökningen verkar dock ha avtagit de senaste åren (Arbetsmiljöverket 2010a).

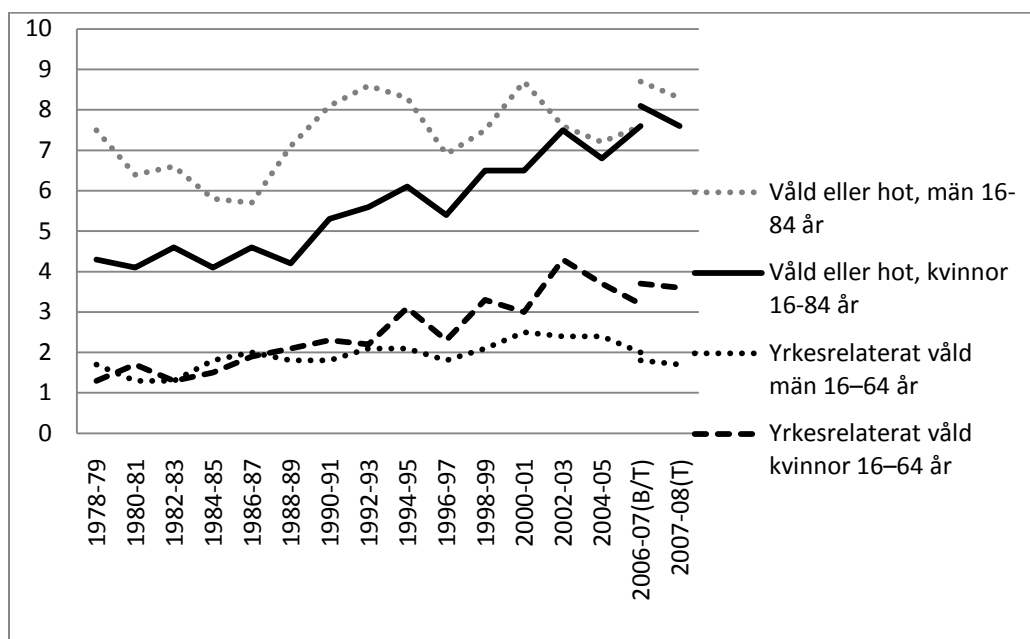
---

<sup>16</sup> De tre olika systemen i ISA, förändrades år 1980, 1994 och 2002, och är inte kompatibla med varandra. Från och med 2002 görs en manuell kodning av arbetsolycksfall endast för de fall där det är fråga om frånvaro under minst en dag. Före 2002 registrerades och publicerades även vissa arbetsolyckor utan frånvaro. Det gällde tandskador, akut hörselnedsättning och psykisk reaktion (vid hot, rån etc.). Av de arbetsolyckor som ingår statistiken för 2001 har ca en tiondel inte lett till någon sjukfrånvaro. Indelningen i näringsgrenar och yrkesgrupper har också förändrats. Yrkeskodning för skador som inträffat åren 1990-1996 följer den indelning som använts vid folk- och bostadsräkningen 1990, dvs nordisk yrkesklassificering (NYK83). Denna klassificering bygger i princip på *International Standard Classifications of Occupations (ISCO)*. Fr.o.m. 1997 kodas yrke enligt *Standard för svensk yrkesklassificering (SSYK)* som bygger på den internationella yrkesstandarden ISCO-88.



## 2.4.2 Det arbetsrelaterade våldets utveckling enligt ULF och NTU

En analys av ULF-undersökningarna visar att mäns utsatthet för våld eller hot har befunnit sig på en klart högre nivå än kvinnors under i stort sett hela perioden fram till 2002 då kvinnors utsatthet kom ikapp männens. Förklaringen ligger till stor del i utvecklingen av det yrkesrelaterade våldet som har skilda trender bland män och kvinnor. Fram till slutet av 1980-talet var män och kvinnor utsatta för yrkesrelaterat våld eller hot i ungefär samma utsträckning. Därefter har kvinnors utsatthet successivt ökat medan männens utsatthet legat mer stabilt kring lite drygt två procent. I figur 2:2 redovisas utvecklingen av mäns och kvinnors utsatthet för våld eller hot totalt respektive för yrkesrelaterat våld under perioden 1978-2007.



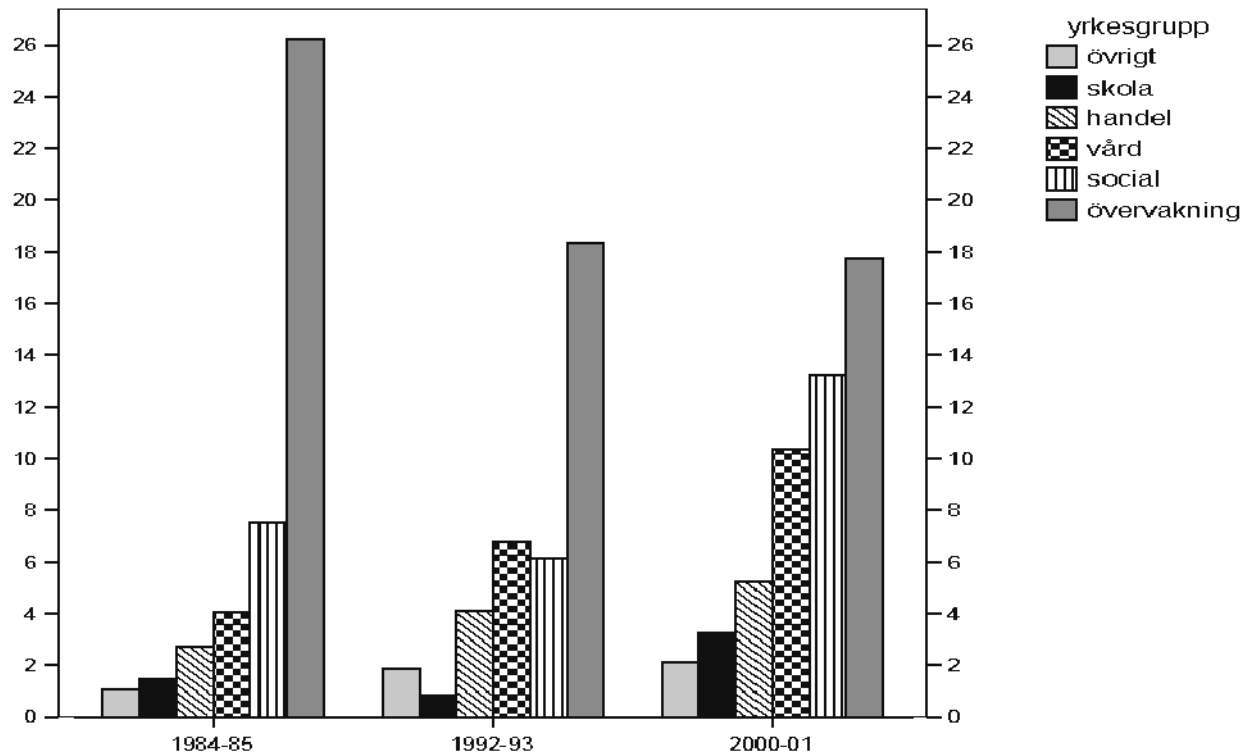
Figur 2:2 Andel utsatta för våld eller hot totalt (16-84 åringar) respektive i samband med yrkesutövning (16-64 åringar), 1978/79-2007/08<sup>17</sup>. Män och kvinnor.

En intressant fråga är om utvecklingen förutom att skilja sig mellan könen också skiljer sig mellan olika yrkesgrupper. I figur 2:3 framgår att det framförallt är personal inom *vård, socialt arbete* och skola som erfarit en signifikant ökning av utsattheten åren 1984-2001. Kvinnor utgör en hög andel av dem som arbetar inom grupperna *skola, handel, vård* och *socialt arbete* (mellan 73-92 procent) medan männen dominerar i kategorierna *övervakning* (84 procent) respektive *övriga yrken* (61 procent). Eftersom vi tidigare sett att det skett en ökning av framförallt kvinnors utsatthet är det intressant att notera att de signifikanta ökningarna återfinns inom välfärdstjänsterna i offentlig sektor, men inte i den lika kvinnodominerade yrkeskategorin *handel*.

En annan fråga är om män verksamma i vård- och omsorgsyriken uppvisar samma utsatthetsnivåer och trender som kvinnorna. Eftersom andelen män är låg i dessa yrken är det förenat med osäkerhet att genomföra separata analyser för män uppdelat över tid. Enligt

<sup>17</sup> Till och med 2005 genomfördes undersökningen i huvudsak som besöksintervju. År 2006 gjordes besöksintervju (B) med halva urvalet och datorstödd telefonintervju (T) med den andra halvan. Fr.o.m. 2007 sker datainsamlingen i huvudsak genom datorstödda telefonintervjuer.

Estrada, Nilsson och Wikman (2007) föreligger det inga större skillnader i trenderna mellan män och kvinnor verksamma i samma yrkesgrupp. Sett till hela materialet uppvisar män verksamma i vård, socialt arbete samt övervakning en högre utsatthetsnivå än kvinnor i motsvarande yrkesgrupp. Bland anställda inom handel, skola och övriga yrken finns däremot inga skillnader mellan könen.

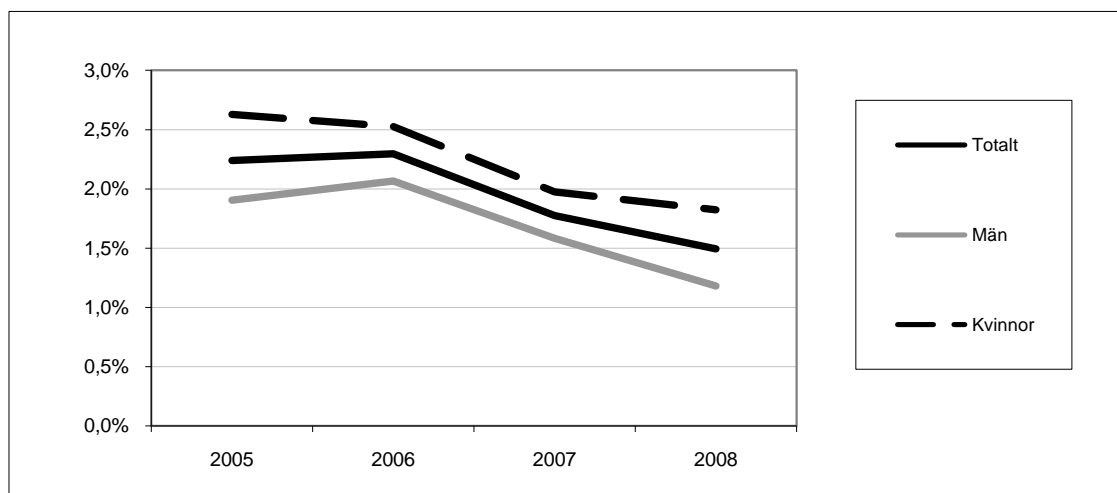


Figur 2:3 Andel utsatta för yrkesrelaterat våld eller hot i olika yrkesgrupper 1984/85, 1992/93 och 2000/01. (Källa: Estrada, Nilsson & Wikman 2007:64)

Beskrivningen ovan bygger på de fördjupningsårgångar som görs i ULF var åttonde år. Den senaste fördjupningsårgången är från år 2008/09. I dagsläget har SCB inte publicerat uppgifter från de nya studierna. Övriga datakällor indikerar dock att ökningen av arbetslivsvåldet avstannat efter ingången till 2000-talet. Förvisso finns det självfallet en möjlighet att den senaste perioden kännetecknats av olika trender för olika yrkesgrupper. Detta är en kunskapslucka som framstår som angelägen att studera närmare.

## Nationella trygghetsundersökningen

Brå genomförde NTU första gången år 2006 och kan därför endast visa utvecklingen under de senaste åren. Under denna period syns en minskning av utsattheten, både för kvinnor och män, på ca en halv procentenhet (figur 2:4).



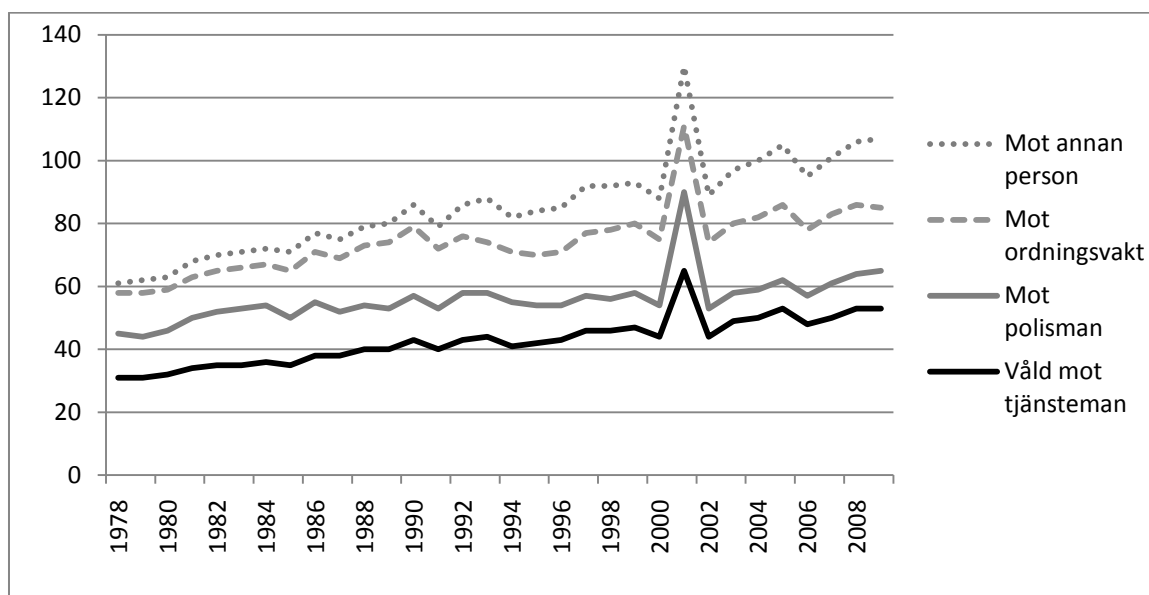
Figur 2:4 Utsatthet för yrkesrelaterat våld eller hot, enligt Nationella trygghetsundersökningen, NTU. Andel av befolkningen i åldern 20-64 i procent.

Av NTU framgår också att det i jämförelse med annat våld är vanligare med polisanmälan vid yrkesrelaterat våld (BRÅ 2008c). Detta kan enligt författarna spegla en förändring som inträffat de senaste åren som innebär en lägre toleransnivå gentemot våld i arbetslivet. Fortfarande är det dock en stor andel av våldet som inte anmäls, och ett vanligt skäl till att inte anmäla är att händelsen sågs som "en del i arbetet". En tolkning av dessa något motstridiga resultat är att det inom vissa yrkesområden fortfarande finns en lägre anmälningsbenägenhet samtidigt som utvecklingen i stort går mot en lägre tolerans mot yrkesrelaterat våld (ibid.).

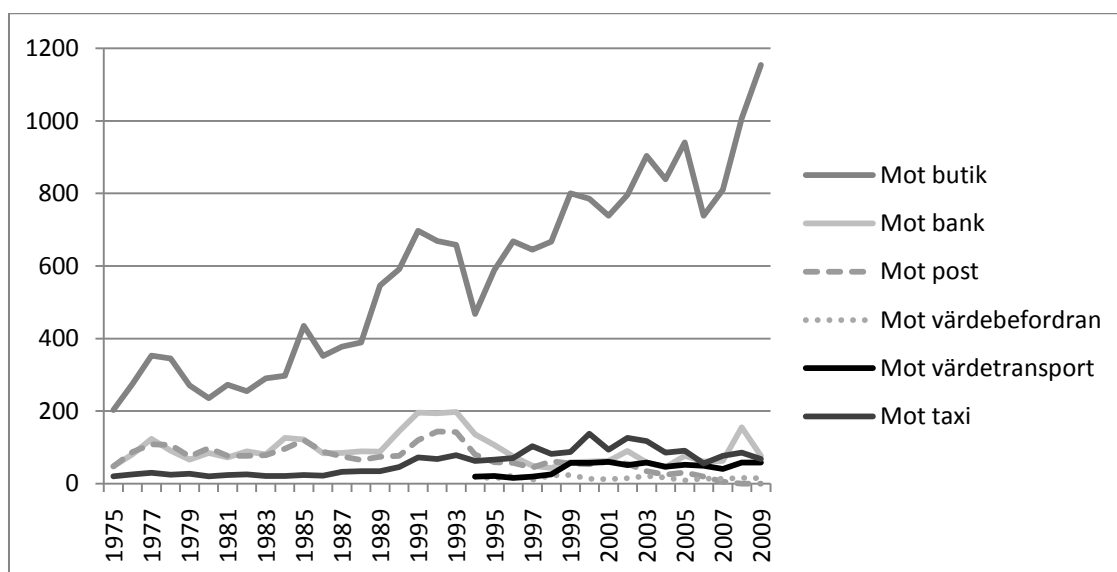
### 2.4.3 Utvecklingen enligt kriminalstatistiken

Under de senaste decennierna har det skett en kontinuerlig ökning av antalet polisanmälningar av våld mot tjänsteman (figur 2:5). Oroligheterna i samband med EU-toppmötet i Göteborg ledde till ett extra stort antal anmälningar år 2001. Ökningen är tämligen likartad för de yrkeskategorier som redovisas i statistiken. Med tanke på det stora mörkertalet för dessa brott är det oklart hur ökningen under de senaste decennierna ska tolkas. Från annan kriminologisk forskning vet vi att det finns en tendens till att de polisanmälda våldsbrotten ökar samtidigt som källor som i mindre utsträckning påverkas av ett förändrat mörkertal redovisar mer stabila utsatthetsnivåer över tid (Brå 2008).

Ser man istället till rånbrotten så är det dock tydligt att det skett en klar ökning av butiksrånen, vilket sannolikt uttrycker en faktisk förändring under de senaste 30 åren (figur 2:6). Samtidigt har de mindre vanliga bank- och värdebefordran/transportrånen legat på en relativt låg och tämligen oförändrad nivå (bank och postrån låg år 2007 på den lägsta nivån på tjugo år med 68 anmälda brott, Källa: Brå 2010b). Ökningen av butiksrån är tydlig och anses hänga samman med att det under de senaste decennierna skett en förändring av den så kallade tillfällesstrukturen såtillvida att antalet kvällsöppna butiker med låg bemanning ökat. Därutöver är det rimligt att det skett en del överflyttningseffekter i samband med att bank- och värde-transportrånen blivit svårare att utföra (Brå 2002, 2008).



Figur 2:5 Våld och hot mot tjänsteman 1978–2009. Redovisning efter 100.000 invånare. (Källa: Brås statistik/Brå 2010b:29)



Figur 2:6 Antal polisanmälda butiks-, bank-, post-, värdebefordran-, värdetransport och taxirån, år 1987–2009. (Källa: BRÅ2010b)

## 2.5 Jämförelse med de nordiska grannländerna

Det finns stora likheter mellan de nordiska länderna då man ser till vilka grupper som är utsatta och även utvecklingen över tid. Danska offerundersökningar visar att våld i arbetslivet ökat – trots en stagnation eller minskning av det självrapporterade icke-yrkesrelaterade våldet. En riksrepresentativ intervjustudie (Balvig och Kyvsgaard 2006) visar att av dem som uppgett att de utsatts för våld, var det år 1995 var åttonde som angav arbetsplatsen som händelseplats. År 2005 är det dubbelt så stor andel, d.v.s. var fjärde. Det yrkesrelaterade våldet ökar mest i de yrkesgrupper där kontakter med kunder/klienter är vanligt förekommande. I Finland har våld och hot i samband med yrkesutövning

återkommande undersökts i rikstäckande offerundersökningar under perioden 1980-2003 (Heiskanen 2005). Dessa visar motsvarande ökning som i Sverige och Danmark. Den näringsgren som kvinnor oftast utsatts i uppges vara hälso- och sjukvården och den största ökningen av den uppgivna viktimiseringen härrör också från dessa yrken. För män uppges säkerhetsbranschen vara den mest utsatta. Norge skiljer sig från de andra nordiska länderna på grund av att den mesta av forskningen fokuserar på mobbning snarare än hot och våld, vilket försvårare en jämförelse<sup>18</sup>. Den senaste levnadsnivåundersökningen från 2009 (Statistisk sentralbyrå 2010) visar dock att sex procent uppger att de har blivit utsatta för hot eller våld i arbetslivet en gång i månaden eller oftare. Detta är samma nivå som i 2004 års undersökning. 1989 var motsvarande siffra fyra procent. Det betyder att utvecklingen i Norge också påminner om den svenska där en ökning under 1990-talet verkar ha följts av en stabilisering under det första decenniet på 2000-talet.

## 2.6 Hur ska utvecklingen förstås?

Enligt tidigare forskning finns åtminstone två förklaringar till hur det ökade våldet i arbetslivet kan förstås - vidgade definitioner av våld och ökad anmälningbenägenhet respektive förändrad arbetsmiljö. Frågan gäller om ökningen under 1990-talet motsvarar en faktisk ökning av utsattheten och/eller om det handlar om en utvidgning av vad som betraktas som våld.

En stor del av det våld som sker i yrkeslivet kännetecknas av stort mörkertal (d.v.s. de flesta våldshändelser som inträffar kommer aldrig till myndigheternas kännedom). Generellt gäller att ju allvarligare våldshandlingen betraktas vara och ju mindre relation det finns mellan den utsatte och gärningsmannen, desto lägre är mörkertalet. Om mörkertalet är litet finns det mindre utrymme att förändringar i anmälningbenägenheten kan påverka statistiken. Flera forskare har visat att våld kommit att betraktas som ett alltmer allvarligt samhällsproblem. En konsekvens av ökad uppmärksamhet och förändrad känslighet för vad som är att betrakta som våld är att fler händelser uppfattas som rimliga att anmäla till myndigheterna, vilket kommer återspegla sig i ökning av det officiellt registrerade våldet (se t.ex. Estrada 1997; Balvig 2000; Pollack 2001; von Hofer 2006). En sådan utveckling svarar alltså mot förklaringar som tar fasta på att det skett en vidgad definition av vad som uppfattas som våld i arbetslivet. Ökningen av det anmälda yrkesrelaterade våldet antas enligt denna förklaring främst gälla händelser som inte är så pass allvarliga att den utsatte tidigare ansett det rimligt att ta kontakt med myndigheterna.

Hur ser då den uppmärksamhet våld på jobbet fått vid olika tidpunkter ut? Studier bekräftar att uppmärksamheten för våld har ökat och att våld i arbetslivet sedan 1970-talet utvecklats mot att omfatta mycket mer än "bara" bank- och butiksran. Bilden av den beslutsamme brottslingen "utmanas" idag av nya våldsutövare, såsom senildementa, sjuksköterskor och företag (Wikman 2008; 2010). Förändringen handlar alltså inte bara om vidgade definitioner av vilka händelser som kan anses vara våld utan det är även nya grupper som uppmärksammas som offer och förövare. Arbetsförhållandena inom i synnerhet omsorgsyrkana har mycket oftare börjat beskrivas som våldsrelaterade. Det är rimligt att denna förändrade inställning till våld i arbetslivet fått återverkningar på problemets synlighet i olika typer av statistik, inklusive offerundersökningar.

---

<sup>18</sup> För en översikt se Statens arbeidsmiljøinstitutt:

<http://www.stami.no/Lenker/Psykologi/IPS?module=Articles;action=Article.publicShow;ID=762>

Christiansen (2005) har analyserat ökningen av den självrapporterade utsattheten av yrkesrelaterat våld i Danmark. I takt med att samhällets uppmärksamhet för våld i arbetslivet ökat under de senaste tio åren finner han förändrade attityder hos yrkesgrupper, ett förändrat mönster för rapportering och att anmälningarna har ökat. Balvig och Kyvsgaard (2006) visar utifrån offerundersökningar att anmälningsbenägenheten har ökat i Danmark och att denna ökning är särskilt stor för det arbetsrelaterade våldet. Hela ökningen kan här tillskrivas det faktum att man i slutet på perioden oftare än tidigare anmäler lindrigare former av våld. Detta resultat är i linje med slutsatserna i en svensk studie av utvecklingen av våld i skolan. Genom en mörkertalsanalys av polisanmälningars fritext kunde i princip hela den kraftiga ökningen som finns registrerad åren 1980-1997 förklaras med en förändrad reaktion från framför allt skolledningen (Estrada 1999). Konkret innebar förändringen att fler lindriga våldshändelser rutinmässigt började anmälas. Den utveckling som redovisats ovan beträffande olika yrkesgruppers förändrade utsatthet stämmer också överens med en förklaring som tar sin utgångspunkt i en förändrad rapporteringsbenägenhet (Estrada, Nilsson och Wikman 2007). Verksamma inom omsorgsyren, som traditionellt tenderat att se konflikter som en del av sina arbetsuppgifter, är de som ökat sin anmälningsbenägenhet tydligast. Våldshändelser mot anställda inom vård, skola och omsorg utgör idag en större del av det yrkesrelaterade våld som anmäls till myndigheter respektive uppges i offerundersökningar.

En annan förklaring är att det skett en ökning av utsattheten som en följd av förändringar i arbetsmiljön. Engelstad (2003) har pekat på betydelsen av organisatoriska förändringar i arbetslivet – med ökad decentralisering, nedskärningar i personalstyrkan och nedläggningar av bland annat stora institutioner inom hälso- och sjukvården. Christiansen (2005) hittade i sin studie ett samband mellan faktorer som har med välbefinnande att göra och exponering för våld. Arbetstagare som uttrycker att de är stressade, utbrända och utmattade etc. är också i högre utsträckning utsatta för våld (Jerre 2009). Bäckman (2001) visar i en svensk studie av arbetsmiljöförändringar att verksamma inom vård, skola och omsorg i jämförelse med andra grupper erfor en klart försämrad arbetsmiljö under 1990-talet, framförallt inom det psykosociala området. Nedskärningar i personalstyrka, nedläggningar av institutioner inom hälso- och sjukvården och ökad press på anställda kan ha inneburit att risken för att råka ut för våld på arbetsplatsen ökat. Det finns stöd för en sådan tolkning i så måtto att den ökade utsattheten för våld eller hot på arbetet främst kan hänföras till de grupper som under 1990-talet hade en sämre arbetsmiljöutveckling än andra (Jerre 2009; se också Bäckman 2001; Gustavsson 2004; Larsson 2004; Sundström- Frisk & Wiener 2004).

I Jerres (2009) analys av utvecklingen av våldsrelaterade arbetsmiljöförhållanden framgår att kvinnor rapporterar att de oftare är utsatta för arbetsmiljöförhållanden som är förknippade med en högre risk för våld, t.ex. *kontakt med klienter med allvarliga problem, ensamarbete och hög anspänning* (se kapitel 3 och Jerre 2009). Detta stämmer väl överens med att ökningen av yrkesvåldet är tydligast bland kvinnor. Så långt får hypotesen om en koppling mellan försämrad arbetsmiljö och ökad utsatthet för våld stöd. Ett problem med denna förklaring är emellertid att perioder med hög utsatthet för våld inte på ett tydligt sätt sammanfaller med perioder då en högre andel också uppger att de exponerats för våldsrelaterade arbetsförhållanden. Ökningen av andelen som uppger sig utsatta för våld i arbetet påbörjades redan innan 1990-talets försämring av arbetsmiljöförhållandena. Enligt Jerre (2009) kan därför inte förändringar i arbetsmiljön ensamt tjäna som förklaring till ökningen av våld i arbetslivet i olika statistikkällor.

Såsom kunskapsläget ser ut framstår flera förklaringar som rimliga. Därför kan möjligen förklaringarna istället för att ses som motstridiga ses som komplementära för förståelsen av varför fler uppger att de utsatts för våld på jobbet. Olika förhållanden (ökad anmälningsbenägenhet, vidgade definitioner och minskad tolerans för våld samt förändringar i arbetsmiljön) hänger också samman. Ur ett arbetsmiljöperspektiv är det rimligt att tänka sig att en ökad exponering för ogynnsamma arbetsförhållanden sänker toleransen för ytterligare påfrestningar i arbetsmiljön, såsom våld eller hot om våld. Denna toleranssänkning skulle kunna leda till att anmälningsbenägenheten för hot och våld ökar inom de yrkesgrupper där en sådan arbetsmiljöutveckling föreligger. Med en allt större känslighet, delvis till följd av ökad exponering av negativa arbetsförhållanden, är det vidare tänkbart att man uppfattar flera händelser än tidigare som kränkande eller som otillbörligt våld. Om denna händelsekedja är korrekt så kan en utveckling förväntas där konfliktfyllda händelser som tidigare enbart sågs som en del av ens arbete i allt större utsträckning kommer att ses som yrkesrelaterat våld. I slutändan leder en sådan utveckling till att händelser anmäls och också uppges när tillfälle ges i exempelvis offerundersökningar. Hur denna process fungerar mer i detalj framstår som en angelägen forskningsuppgift.

## **2.7 Sammanfattning av yrkesvåldets utveckling**

När det gäller beskrivningar av utveckling över tid är de olika datamaterialen relativt samstämmiga. Även om de skiljer sig åt i nivå är trenderna snarlika. Under 1990-talet ökade det arbetsplatsrelaterade våldet, enligt enkät- och intervjustudier, framför allt bland kvinnor. Ökningen påbörjades dock redan i mitten av 1980-talet och verkar ha upphört under 2000-talet första decennium. I vad mån ökningen speglar att fler människor blir utsatta och/eller hänger samman med en ökad uppmärksamhet och vidgad våldsdefinition är inte helt klart då de empiriska underlagen fortfarande är begränsade, t.ex. när det gäller olika yrkesgruppers rapporteringsrutiner. Den ökade uppmärksamheten för våld och hot från fackligt håll kan också ha påverkat de anställdas benägenhet att synliggöra negativa aspekter av sin arbetsmiljö. Förändringen kan dock sannolikt inte endast förklaras av en ökad anmälningsbenägenhet utan förfaller även ha samband med arbetsmiljöns förändringar.

## 3 Förklaringsmodeller och riskfaktorer

I detta kapitel tar vi upp kriminologiska förklaringsmodeller till utsatthet för arbetsrelaterat våld och hot samt empiriska studier av riskfaktorer, d.v.s. undersökningar där man identifierat förhållanden som innebär förhöjda risker för utsatthet.

Beträffande utsatthet för brott generellt, alltså inte enbart arbetsrelaterat våld, kan två kriminologiska förklaringsmodeller sägas dominera. Enligt *teorin om social desorganisation* beror skillnader i utsatthet på strukturella förhållanden som påverkar bostadsområdets informella och formella sociala kontroll. Fattigdom, etnisk heterogenitet och stor in- och utflyttning framhålls som särskilt betydelsefulla faktorer (Shaw & McKay 1942). Även socialt kapital är ett viktigt begrepp inom denna tradition (se t.ex. Sampson, Raudenbush & Earls 1997; Putnam 2001:328f). Avsaknad av nätverk och tillit mellan de boende samt dåligt fungerande samhällsinstitutioner som människor kan verka genom, antas leda fram till en situation där engagemanget för det egna området minskar. Detta är i sin tur negativt för upprätthållandet av den informella sociala kontrollen. Fattigdom och selektiv mobilitet delar på förklaringskraften tillsammans med de mellanliggande processer som har att göra med de sociala relationer som verkar genom individer och institutioner i grannskapet.

Jämte social desorganisationsteori är *livsstils- och rutinaktivitetsteorier* de dominerande perspektiven när det gäller förklaringar till utsatthet för brott. De senare utgår främst från individ- och hushållsfaktorer och människors aktivitetsmönster (Hindelang m.fl. 1978; Cohen & Felson 1978). Skillnader i utsatthet mellan olika demografiska grupper (efter t.ex. ålder, kön, familjetyp och inkomst) förklaras med skillnader i aktivitetsmönster. Skillnader i livsstil/rutinaktiviteter innebär olika exponering för risksituationer. På så sätt brukar exempelvis ungdomars i jämförelse med äldres mer frekventa deltagande i nöjeslivet förklara deras högre utsatthet för våld. De två förklaringsmodellerna avser olika analysnivå: individ respektive område.

På motsvarande sätt kan man göra en uppdelning av förklaringar till och riskfaktorer för arbetsrelaterat våld, d.v.s. de som fokuserar på egenskaper/faktorer hos gärningsman och/eller offer samt de som istället i första hand ser till faktorer i miljön. Till de senare kan räknas såväl var arbetsplatsen är förlagd som dess organisering/struktur. En liknande uppdelning hittas även i den icke kriminologiska litteraturen. Exempelvis framhåller Viitasara och Menckel (2002) att risken för hot och våld på arbetsplatsen påverkas av flera faktorer som verkar på olika nivåer: i) individfaktorer hos både offer och förövare, ii) situationsbundna, tillfälliga förhållanden på arbetsplatsen och i arbetsuppgifterna samt iii) strukturella faktorer på organisationsnivå (Viitasara & Menckel 2002; se även Gill 2002; Bowie 2005b; Kelley & Mullen 2006).

### 3.1 Förklaringsmodeller till varför våld på jobbet uppstår

Nedan kommer några vanligt förekommande kriminologiska förklaringsmodeller kort att presenteras. Först kommer de förklaringsmodeller som i första hand utgår från individen (*frustrations-/aggressionsteori*), sedan förklaringar som fokuserar på situationella faktorer (*rutinaktiviteter och livsstil*) och därefter teorier om den *omgivande strukturens* påverkan.



### 3.1.1 Teorier om frustration – aggression

Förklaringsmodeller som utgår ifrån individen handlar i huvudsak om att individens handlingar i hög grad påverkas av stress, låg kontroll och bristande socialt stöd. Frustrations-aggressionsteorier utgår ifrån att våld kan uppstå som en reaktion på en mängd olika faktorer. När människors upplever att något eller någon hindrar dem från att nå sitt mål, efterföljs detta ofta av en känsla av frustration som i sin tur kan leda till aggression och våld. Orättvisa och stress har särskilt länkats till uppkomsten av negativa känslor, aggression och motstånd (Neuman & Baron 1998; Spector, Fox & Domagalski 2006).

Två modeller som används för att beskriva och förklara stressrelaterad ohälsa är Karasek och Theorells *krav-kontroll-modell* (Karasek & Theorell 1990) och Siegrists (1996) modell *Effort-reward imbalance* (ERI). Karaseks och Theorells modell innebär att ohälsa inte bara är beroende av allför höga krav i arbetet utan också av det utrymme för kontroll som individen har i sitt arbete (Karasek & Theorell 1990). En belastning kan uppfattas som positiv och snarast ses som en utmaning, om individen känner att han eller hon ändå har kontroll över den egna arbetssituationen. Samma belastning kan å andra sidan skapa negativ stress om individen saknar denna kontroll.

ERI-modellen ser till relationen mellan ansträngning och belöning (effort- reward) i arbetssituationen. Istället för kontroll, som är en av dimensionerna i Karasek och Theorells modell, används begreppet belöning. Belöning innefattar ekonomiskt utbyte, uppskattning och utvecklingsmöjligheter samt anställningstrygghet. Hypotesen är att hög ansträngning i kombination med låg belöning ökar risken för stress och ohälsa (Fahlén 2008).

Utifrån tidigare studier av sambanden mellan arbetsplatsvåld och psykosocial arbetsmiljö<sup>19</sup> förefaller stress, känsla av låg kontroll och höga krav samt socialt stöd ha betydelse för risken att utsättas för hot och våld (Jerre 2009). Utsattheten för hot och våld har också visat sig vara större på arbetsplatser med bristande sammanhållning och lågt stöd från överordnade (Cole m.fl. 1997). En studie utifrån Arbetsmiljöundersökningen visar att arbetsplatser där man konfronteras med mycket externt hot och våld tenderar att också vara arbetsplatser där det i högre grad än på andra arbetsplatser förekommer interna konflikter. Vidare fann man att interna konflikter och kränkningar i samma utsträckning som externt hot och våld bidrog till arbetsrelaterade besvär, och att stöd från arbetskamrater och chefer mildrar effekten av problemen (SCB 2007).

### 3.1.2 Rutinaktiviteter och livsstil

Ett situationellt synsätt analyserar de fysiska, organisatoriska och sociala förhållanden som ökar risken för brottstillfällen. Sådana förklaringsmodeller fokuserar på varför brott begås i specifika miljöer och situationer snarare än varför vissa människor begår brott. Den så kallade *rutinaktivitetsteorin* (Cohen & Felson 1979; Felson 1994) är ett exempel på en situationell teori. Enligt den måste tre förutsättningar vara uppfyllda för att ett brott ska inträffa. Det måste finnas en motiverad förövare, ett lämpligt objekt och avsaknad av kapabla väktare<sup>20</sup>.

En annan teori som liksom rutinaktivitetsteorin bygger på sammanförandet av gärningsmän och offer vid vissa tider och på vissa platser är den så kallade *livsstilsteorin*. Livsstilsteorin analyserar hur offer agerar och hur dessa hamnar i så kallade risksituationer. Teorin vilar på

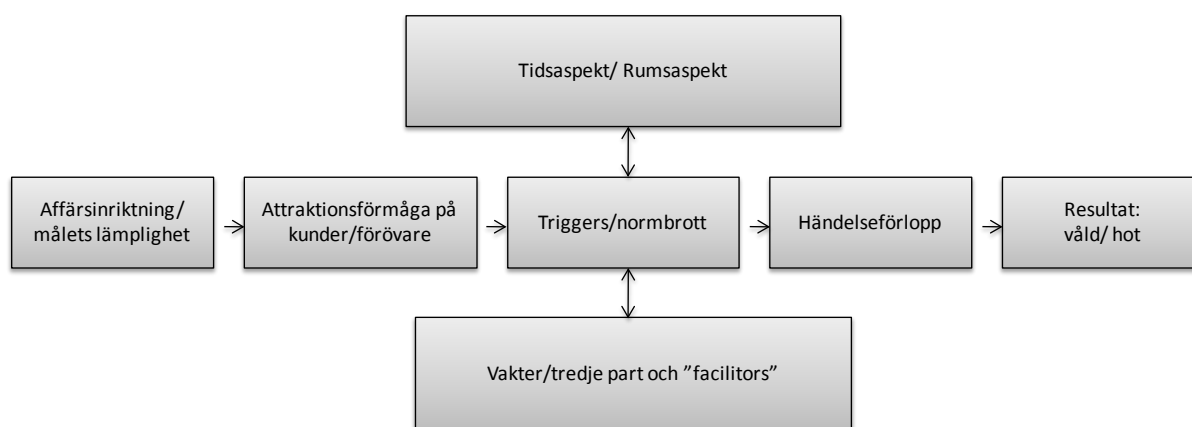
---

<sup>19</sup> För en diskussion om indikatorer för att mäta psykosocial hälsa, se Wikman (2004)

<sup>20</sup> Med väktare kan avses fysiska personer, övervakningskameror, larm eller liknande.

tre centrala begrepp: Offrets närhet, attraktivitet och exponering för gärningsmannen (Hindelang, Gottfredson & Garofalo 1978).

Hur dessa teorier kan appliceras på våld i arbetslivet varierar efter kontext. Hopkins (2002) använder sig av principerna för livsstilsteorin och rutinaktivitetsteorin för att utveckla en teoretisk förståelse för hur mönster över hot och våld i detaljhandeln kan tolkas. Enligt Hopkins analys av intervjuer med cirka 900 butiks innehavare kan livsstilsteorin hjälpa till att förklara varför vissa butiker utsätts för hot och våld oftare än andra och på så sätt också förutse var våld kan inträffa. Hopkins studie visar att en ökad utsatthet förklarades med "livsstilsfaktorer" som affärstyp/bransch samt demografiska karakteristika hos personalen, som etnicitet och ålder (Hopkins 2002). Hopkins menar att en persons livsstil medverkar till att skapa en kontext som i samverkan med vissa så kallade *triggers* antingen kan öka eller minska sannolikheten för en butik att utsättas för hot och våld (figur 3:1).



Figur 3:1 Exempel på hur livsstilsteorin och rutinaktivitetsteorin kan kombineras för att förklara utsatthet för våld och hot i detaljhandeln (Hopkins 2002:73).

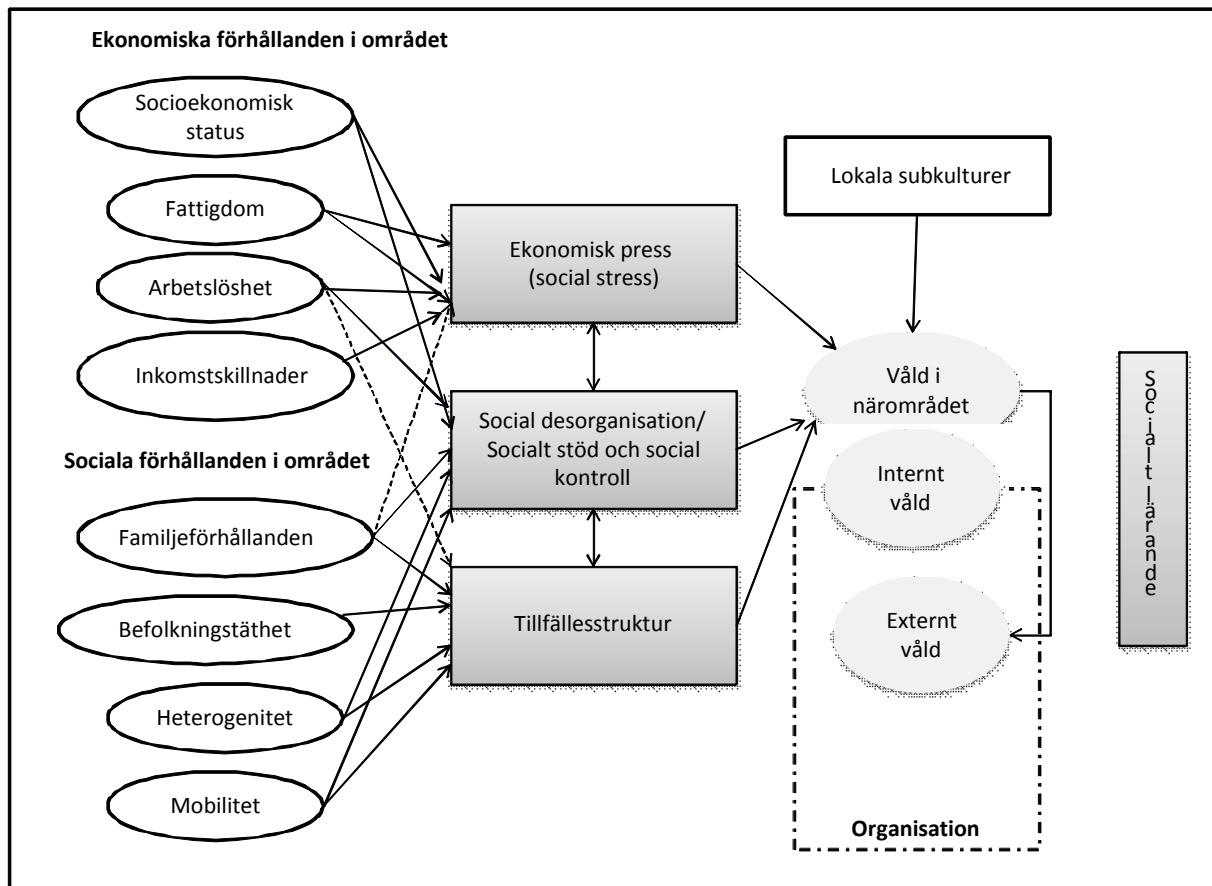
### 3.1.3 Teorier om strukturers påverkan

Till de strukturella förklaringsmodellerna hör de teorier som fokuserar på faktorer i den omgivande miljön. Med miljö kan avses såväl arbetsplatsens arbetsmiljö/organisation/struktur som egenskaper i lokalsamhället.

Dietz och Gill (2006) har studerat närområdets inverkan på det arbetsrelaterade våldet och konstaterar till en början att få studier har behandlat ämnet. Vidare att de fåtal studier som finns pekar på att en rad faktorer som har med närområdet att göra är kopplade till förekomsten av våld på arbetsplatser och i skolor. Författarna föreslår en modell över lokalsamhället/närområdets inverkan på det arbetsplatsrelaterade våldet som innehåller två teoretiska nivåer (figur 3:2). Modellen skiljer på inkräktarvåld och personrelaterat våld, eller våld från *outsiders* eller *insiders* som Dietz och Gill uttrycker det. Poängen med denna åtskillnad är att de olika typerna dels har olika implikationer, dels kan vara relaterade till varandra inbördes så att våld som påverkar företaget utifrån också ger upphov till internt våld (jfr LeBlanc m.fl 2006).

Dietz och Gill (2006) menar att denna modell snarare än att förutsäga vilka individer som är mer troliga än andra att bli inblandade i arbetsrelaterat våld, kan användas till att a) studera

vilka områden som är mer utsatta än andra och b) undersöka vilka organisationer som löper en högre risk att utsättas för hot och våld.



Figur 3:2 Närområdets inverkan på det arbetsplatsrelaterade våldet (jfr Dietz & Gill 2006: 335).

Dietz och Gills modell är en av få ansatser som finns för att studera hur våld i arbetslivet påverkas av lokalsamhället. Däremot finns det flera studier som analyserar våld i arbetslivet ur ett systemperspektiv, d.v.s. hur våld hänger samman med hur förberedd en organisation är på att reagera på olika former av kriser eller kaotiska situationer (se Bowie 2002a; Braverman 2002; Kenny 2002; Dekker 2006; Rollenhagen 2008; Södergren 2008).

## 3.2 Sammanfattning om förklaringsmodeller

Förklaringsmodeller till varför våld och hot uppstår har fokus på individen/gruppen (individrelaterade faktorer), arbetsplatsen (situationella faktorer) och/eller organisationen/omgivningen (strukturella faktorer). I de teoretiska förklaringsmodellerna inkluderas faktorer som antingen fungerar som våldshämmande eller pådrivande till att våld uppstår.

Inom den svenska och internationella forskningen förekommer motsvarande fokus och indelning också när det gäller *riskfaktorer* för hot och våld (Viitasara 2000). Riskfaktorer kommer att redogöras för i nästa avsnitt. Till skillnad från de teoretiska förklaringsmodellerna har riskfaktorerna i regel hämtats från empiriska studier där ambition är att en förhöjd risk för utsatthet ska kunna sättas i samband med enskilda riskfaktorer. En likhet med de teoretiska förklaringsmodellerna är dock att riskfaktorerna också verkar på flera plan - individ, organisation och miljö - varför vissa överlappningar är svåra att undvika.

## 3.3 Riskfaktorer

Baserat på analyser av ett stort antal våldsamma händelser har vissa situationer kommit att särskilt associeras med en ökad risk för att utsättas för hot och våld (Chappell & Di Martino 2006). Dessa faktorer har skilda organisatoriska och/eller situationella ursprung och de påverkar olika yrkesgrupper och näringsgrenar på olika sätt (Di Martino, Hoel & Cooper 2003).

Den svenska forskningen är enligt Menckel och Viitasara (2000a) och Wikman (2010) begränsad men förefaller i större utsträckning än den internationella att fokusera på arbetsplatsen/arbetsmiljön (snarare än individrelaterade faktorer).

### 3.3.1 Våldsrelaterade arbetsförhållanden

ILO har sammanställt ett antal yrken och situationer som anses vara förknippade med högre utsatthet för hot och våldsfaktorer (tablå 3:1).

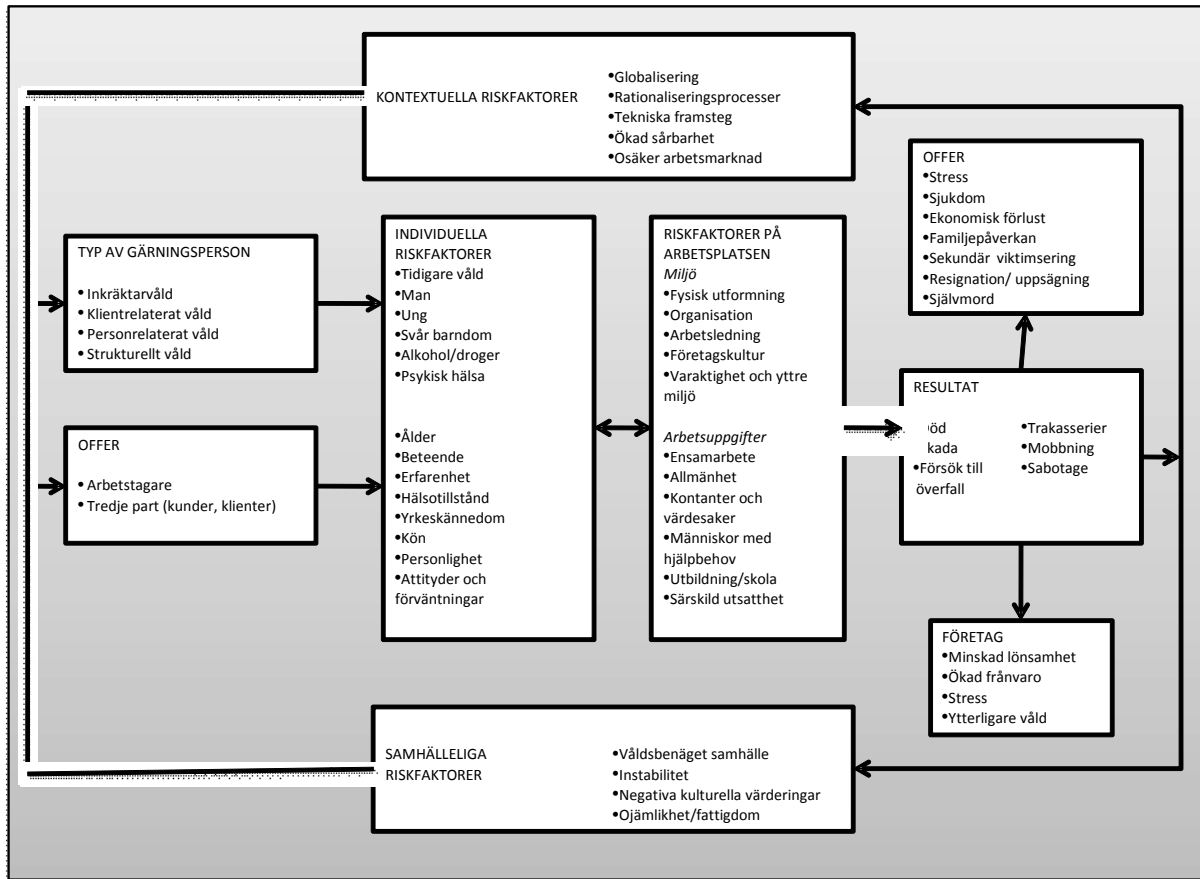
Tablå 3:1 Yrken och situationer som är förknippade med högre utsatthet för hot och våldsfaktorer enligt ILO. (Chappell & Di Martino 2006:71-107)

<b>Ensamarbete</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Butiker, kiosker och bensinmackar</i></li><li>• <i>Arbete som utförs på annan tid än 9-17</i></li><li>• <i>Taxichaufförer</i></li></ul>
<b>Kontakt med allmänheten</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Buss-, spårvagns- och tunnelbaneförare</i></li><li>• <i>Butiksbiträden</i></li><li>• <i>Socialtjänst</i></li><li>• <i>Hotell, catering, bar och restaurang</i></li></ul>
<b>Hantering av kontanter eller värdesaker</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Butiksbiträden</i></li><li>• <i>Finansiell service</i></li><li>• <i>Väktare</i></li></ul>
<b>Människor med vissa hjälpbehov</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sjukhus</i></li><li>• <i>Akutmottagningar</i></li><li>• <i>Psykiatri</i></li><li>• <i>Geriatrik</i></li></ul>
<b>Arbeten i miljöer där trakasserier är vanligt förekommande</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Skola</i></li><li>• <i>Telefonister/personal i Call Center</i></li><li>• <i>Sport</i></li></ul>
<b>Särskilda arbetsvillor</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Tillfällig anställning</i></li><li>• <i>Barn</i></li><li>• <i>Militär</i></li></ul>

Samtidigt som vissa arbetsförhållanden kan öka utsatthetsrisken för hot och våld kan även den egna erfarenheten av hot och våld påverka uppfattningen om förhållandena på arbetsplatsen. En vålds- eller hotsituation kan följas av en känsla av att man inte får hjälp i kritiska situationer eller av att många av de människor man har att göra med i sin yrkesutövning utgör en risk. Det kausala sambandet mellan upplevelsen av arbetsmiljö och utsatthet för hot och våld kan därför vara ett problem vid analyser av riskfaktorer (Jerre 2009). Förhållandet mellan hot och våld och andra arbetsförhållanden är således inte alltid självklart.

### 3.3.2 En interaktiv modell över våldets riskfaktorer

Den komplexa interaktionen mellan olika kategorier av förövare och brottsoffer, arbetets karaktär, arbetsmiljön och det omgivande samhället har beskrivits i ett antal modeller, Poyner & Warne 1988; Barling 1996; Wykes & Whittington 1998; Lawrence & Leather 1999; Høgh 2001; Chappell & Di Martino 2006) De väsentliga dragen uttrycks i figur 3:3. I den här figuren har modellen modifierats så att de tidigare nämnda typologierna av Bowie (2002a; 2002b) ingår.



Figur 3:3 En interaktiv modell över våld i arbetslivet (efter Poyner & Warne 1988:7; Chappell & Di Martino 2006:123)

Riskfaktorer för arbetsrelaterat våld återfinns enligt modellen på olika nivåer – det finns individuella riskfaktorer, riskfaktorer som har med arbetsplatsen att göra samt strukturella faktorer. Som modellen indikerar kan våldets konsekvenser gå utöver det som först uppenbarar sig i form av mer direkta skador.

## 3.4 Riskfaktorer för olika typer av våld

Eftersom olika yrkesgrupper och näringsgrenar exponeras för och påverkas av riskfaktorer på olika sätt kan det vara värdefullt att åskådliggöra och urskilja några gemensamma drag för de våldstypologierna. I följande avsnitt redogörs kortfattat för några av dessa.

### 3.4.1 Riskfaktorer typiska för inkräktarvåldet

Inkräktarvåld förekommer framförallt i yrken där det finns risk för rån, stöld och snatteri, t.ex. inom detaljhandel och post- och bankväsende (Geijer & Menckel 2003a; 2003b).

De jobb som främst riskerar rån och rånrelaterat våld ingår i fyra stora "riskområden": Verksamheter som utväxlar pengar med kunder, arbetsplatser med låg bemanning, affärer som har öppet på kvälls- och natttid samt arbeten där man möter sina kunder "öga-mot-öga" (Mayhew 2002). Varje arbetsplats som sysslar med finansiella transaktioner av något slag - bank, post, spelhallar, värdetransporter, bensinmackar, detaljhandel, dagligvaruhandeln, guldsmeder och juvelerare - löper större risk än andra att drabbas av det för inkräktarvåldet typiska instrumentella våldet, d.v.s. våld som används som ett medel för att komma över kontanter.

Även de som arbetar inom transportnäringen löper risk att drabbas av inkräktarvåld när de arbetar kvällar och nätter, arbetar ensamma och/eller hanterar pengar. Internationellt sett är taxichaufförer en särskilt utsatt grupp. En förklaring som förts fram är att de av förövare ses som "ett relativt lätt byte" jämfört med banker, apotek, bensinmackar och nattöppna butiker eftersom de senare över tid har skärpt sin säkerhet (Mayhew 2000).

Upprepad viktimisering tenderar att drabba arbetsplatser som ligger i områden där det redan finns mycket kriminalitet och som har dåligt personalskydd, begränsad insyn samt flera möjliga flyktvägar (Bellamy 1996).

### 3.4.2 Riskfaktorer för det klientrelaterade våldet

Riskfaktorer för klientrelaterat våld är sammankopplat med kontakter med kunder, klienter, patienter, intagna eller deras anhöriga (Åkerström 1993; Suserud 1998; Carlsson 2003; Viitasara 2004; Viitasara & Menckel 2004). Särskilda riskfaktorer är att ha kontakt med potentiellt aggressiva personer samt att i yrket utöva kontroll eller makt (Brink & Mathiesen Bech 2003; Perrott & Kelloway 2006). Dessa riskfaktorer förekommer framförallt inom vård- och övervakningsyrken (Hammerlin & Kristoffersen 2001; Gustavsson & Svedberg 2002; Nylander 2006; Brå 2005;2006a).

När det gäller faktorer hos den anställde har ålder, kön och arbetstryck visat sig ha betydelse (yngre är mer utsatta än äldre och kvinnor oftare än män) (Viitasara, Sverke & Menckel 2003). Personalens ålder som riskfaktor har också påvisats i andra studier (Whittington & Wykes 1994; Arnetz, Arnetz & Petterson 1996; Duncan m.fl. 2001). Begränsad erfarenhet eller kort anställningstid är ytterligare en riskfaktor (Whittington, Shuttleworth & Hill 1996; Arnetz & Arnetz 2000; Nolan m.fl. 1999; Fazzone m.fl. 2000; Soares, Lawoko & Nolan 2000).

Precis som vid inkräktarvåld är risken att utsättas större för dem som har kvälls-, natt- eller skiftarbete (Kendra 1996; Lee m.fl. 1999; Christiansen 2005) samt för dem som arbetar ensamma (Sandström 2000; Menckel & Hultin 2004). Det finns även studier som visar att utsattheten ökar när vården och omsorgen sker dygnet runt (Ghaziuddin & Ghaziuddin

1992; Lanza m.fl. 1988; Menckel, Carter & Viitasara 2000). Som förväntat är också de som arbetar i direktkontakt med vårdtagarna – vårdbiträden, vårdare och undersköterskor - mer utsatta än andra (Arnetz, Arnetz och Söderman 1998; Menckel 2000; Viitasara 2004). Ett enskilt yrke kan dock ha varierande arbetsuppgifter och arbetsförhållanden samt vårda en heterogen grupp av vårdtagare/patienter, vilket gör att det är svårt att peka på ett särskilt riskyrke utan att också specificera klienterna.

Av klientfokuserade studier framgår att personal på akutmottagningar, inom geriatrik, psykiatri och hemsjukvård är riskgrupper (Colenda & Hamer 1991; Arnetz, Arnetz & Petterson 1996; Arnetz, Arnetz & Söderman 1998; Nolan m.fl. 2001; Arnetz & Arnetz 2000). Vissa situationer inom psykiatri och kriminalvård är kända för att kunna "trigga" oro och aggression. Det kan vara mycket aktivitet, negativa besked (t.ex. avslag på ansökan permission), nekad tillgång till service (t.ex. telefon), köbildning och negativ attityd från personal (Peek-Asa 2001; Mayhew 2002). En stor del av det våld som utspelar sig inom vården sker i samband med aktiviteter som tvättning, på- eller avklädning, matning och liknande (Sandström 2000). Fysiska omständigheter som dålig luft, dålig belysning och obekväma temperaturer kan också skapa frustration som i sin tur kan leda till aggression, våld, fientliga känslor och attityder (Neumann & Baron 1998; Lawoko m.fl. 2004).

Tunga lyft har inom vården visat sig vara relaterat till högre frekvens av våld (Camerino m.fl. 2008). Det är dock rimligt att sambandet mellan tunga lyft och våld inom sjukvården främst är ett uttryck för den risk som uppstår i situationer med ökad fysisk och integritetspåfrestande kontakt mellan patient och vårdare (Lawoko m.fl. 2004; Camerino m.fl. 2008).

Akutvårdspersonal som kommer i kontakt med patienter med stora vårdbehov kan möta olika situationer och omständigheter som kan skapa riskfyllda situationer (Suserud, Blomqvist & Johansson 2002). I storstad är förekomsten av hot och våld högre än glesbygd (SOU 2003:123), fler män än kvinnor drabbas samt en större andel våldsverkare som är alkohol- och drogpåverkade påträffas också i staden. Risken för att hotfulla situationer ska uppstå ökar när ambulanspersonal hamnar på platser där alkohol och droger finns, vilket de också gör när de kommer i kontakt med människor med kriminell belastning eller psykisk störning (Hjalte 2006; Ivanoff & Tofalvi 2009).

Något som skiljer polisens erfarenheter av hot och våld från andra yrkesgrupper är att polisens möten med våldet ibland "initieras" av polisen själv, vanligtvis i samband med gripande (Waddington, Badger & Bull 2006b). Socialarbetare och vårdpersonal har en tendens att utveckla en mer personlig, hjälpande relation till de potentiella våldsutövarna, till skillnad från polisen som är mer bestämmande/auktoritär i sitt yrkesutövande (Skarpass & Hetle 1996; Waddington, Badger & Bull 2006b). Poliser utsätts för en ökad risk i samband med arresteringar, när de skriver ut böter, undersöker misstänkta fordon och vid alkohol- och drogkontroller. Ingripande vid rån och lägenhetsbråk är särskilt förknippat med risk (Mayhew 2001; Waddington, Badger & Bull 2006, Skwirut & Rehmdahl 2009, Larsson m. fl. 2010). En kanadensisk studie visar att oerfarna poliser med mindre än ett års erfarenhet är särskilt utsatta (Flannery 1996). Enligt AFAs arbetsskadestatistik är de fyra mest förekommande skadorna hos poliser uppkomna på grund av kanyler, fysisk träning, träning med hund/vapen respektive psykiska skador till följd av hot (Larsson, Jansson & Brooks 2009).

Socialsekreterare är särskilt utsatta vid hembesök i samband med omhändertagande av barn (Arway 2002; AFA/Larsson m.fl. 2010). En studie av socialsekreterares

arbetsskadeanmälningar från 1987, 1997 och 2007 av Hammargren & Todorwics (2009) visar att riskfaktorer för socialsekreterare varierar mellan klient, arbetare och miljö (tablå 3:2).

Tablå 3:2 Riskfaktorer som framkommit enligt en studie av socialsekreterares arbetsskadeanmälningar från 1987, 1997 och 2007. (Hammargren & Todorwics 2009:23)

<b>Klientens sinnesstämning</b>
<i>Aggression, fientlighet, frustration</i>
<b>Klientens sociala situation</b>
<i>Alkohol- och drogpåverkan, psykisk ohälsa, låg självuppskattning, tidigare känd för hot och/eller våld</i>
<b>Form av ärende</b>
<i>Avslag, negativa beslut, interaktion, barnomhändertagande, kontanthantering</i>
<b>Socialarbetarens arbetssituation</b>
<i>Stress kopplat till hög arbetsbelastning, ensamarbete, hembesök, klientmöte på arbetsrum</i>
<b>Arbetsplatsens fysiska miljö</b>
<i>Frånvaro av reception, begränsningar till trygga platser, ej låsbara dörrar</i>

Hög arbetsbelastning och nedskärningar i organisationen hör också till de arbetsrelaterade riskfaktorerna för klientrelaterat våld. Känslan av låg kontroll i bemärkelsen små möjligheter att påverka sin situation, bristande kunskap (Gage & Kingdom 1995) och liten erfarenhet (Depp 1983) är associerat med en ökad risk att utsättas för våld på arbetsplatsen. Detsamma gäller låg kontroll som kommer sig av att ha tillfällig anställning (Di Martino 2003) eller av osäkerhet på möjligheterna att kunna få annan anställning (Hurrell m.fl. 1997; Baron & Neuman 1998).

Inom vård och omsorgsyrken finns en motsättning mellan behovet av närhet till patienterna och kravet på skydd för personalen. Det gäller t.ex. att på akutmottagningen hjälpa den behövande så snabbt som möjligt samtidigt som knivar, sprutor och tillhyggen måste upptäckas för att minska riskerna för personal och medpatienter. Att hög arbetsbelastning kan öka risken på så sätt att man inte hinner vara försiktig för att bli utsatt för hot och våld har visats av Gages och Kingdom (1995) och Gates, Fitzwater och Meyer (1999). Nedskärningar i form av uppsägningar och/eller en minskad personaltäthet per klient/patient har påvisats som riskfaktor av Snyder (1994), Flannery m.fl. (1997), Duncan m.fl. (2001) och Viitasara m.fl. (2003).

### **Våld från personal mot klient**

Våldet kan också gå i motsatt riktning, från personal mot deras klienter. I en studie av polisens arbetsförhållanden visade sig utbrändhet vara relaterat användandet av våld (Kop m.fl. 1999). Inlevelseförmåga och empati gentemot kunder eller patienter antas kunna hämmas av stress. Vården kan då upplevas som kränkande vilket kan öka risken för konfrontationer (Sandström 2000; Christiansen 2005). Höga krav i form av hög och tung arbetsbelastning visar sig även här hänga samman med ökad risk för hot och våld (Menckel & Viitasara 2002). En för stor arbetsbörda saktar ner arbetstempot vilket leder till stress för de anställda. Det kan också orsaka köbildningar och långa väntetider för kunder, patienter och klienter, något som ökar risken för missnöje och konflikt från båda parter (Åkerström 1996; Poster 1996; Mayhew 2000). Omsorgsgivare som är stressade och har en stor arbetsbörda på grund av organisatoriska faktorer såsom otillräcklig bemanning, utmattad



personal eller dålig arbetsmiljö kan medvetet underlåta att utföra sina arbetsuppgifter. Dessa faktorer kan bidra till att personalen tar genvägar för att bli klar med arbetet eller en ovilja att ta sig an svåra patienter (Bates 1993; Lee-Treweek 1997; Hockley 2005). Saveman m.fl. (1999), som studerat våld mot äldre (vanvård) både i hemmet och andra institutioner fann att utsattheten för våld är störst, både för personal och klienter, på sjukhem/äldreboenden. I den lokala kulturen kan skapas normer som i vissa fall är i konflikt med de formella reglerna på arbetsplatsen (se t.ex. Finstad 2000; Granér 2004; Kääriäinen m.fl. 2008 om poliskultur).

### 3.4.3 Riskfaktorer för det relationella våldet

Den fördjupade analys av Arbetsmiljöundersökningen som redovisas i SCB:s rapportserie *Fokus på näringsliv och arbetsmarknad* visar att det finns ett samband mellan externt hot och våld, interna konflikter eller kränkningar samt även olika psykiska och psykosomatiska arbetsrelaterade besvär. Konflikter och kränkningar kollegor emellan har alltså stor betydelse för psykiska och psykosomatiska besvär men ökar också benägenheten för externt hot och våld. Studien visar att stöd från arbetskamrater och chefer tycks mildra effekten av problemen och att inverkan av interna konflikter och kränkningar jämfört med externt hot och våld är starkare för män än för kvinnor (SCB 2007).

Den lokala kulturen på arbetsplatsen kan påverka förekomsten av mobbning om våldets rötter snarare återfinns inom ett dåligt ledarskap än hos enskilda personer. En verksamhet som är konkurrensutsatt och där krav på produktivitet är höga kan leda till stress och på så sätt öka potentialen för våld. Hierarkiska organisationer med en tydlig åtskillnad mellan chefer och anställda genererar ofta en *vi och dom*-kultur som bidrar till känslor av avund, ilska och orättvisa vilket också kan främja våld (Mayhew 2002; Eriksson 2006).

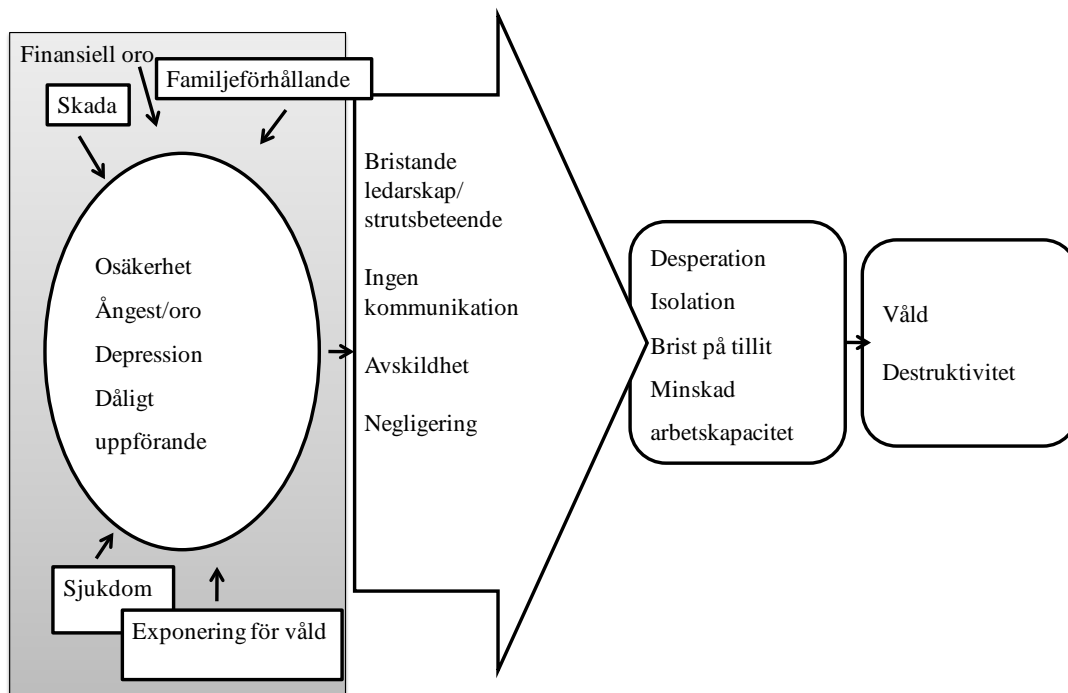
Studier av relationellt våld handlar i många fall om mobbning. Fenomenet mobbning undersöktes först systematiskt bland sjuksköterskor på 1970-talet (Bowie 2002) och kallas även horisontellt våld eller *bullying* på engelska. Typiskt för mobbning är att det är en form av upprepat våld och att det eskalerar över tid (Mayhew 2001). Det är inte alltid så att "våldet" kommer uppiifrån, anställda kan vara förövare medan deras chefer är offer, äldre kan ge sig på yngre, kvinnor på män och vice versa. Våldsamheterna kan variera från ett enstaka tillfälle av fysiskt våld till det som är mer vanligt förekommande, nämligen upprepat våld och trakasserier. Incidenterna kan variera från verbala hot, stalkning och fysiskt våld. Detta är en form av våld som tycks öka i samband med uppsägningar och osäkra anställningsvillkor (Einarsen m.fl. 2003b). Om anställningsformen är osäker kan de anställda vara mer ovilliga att rapportera milda former av våld eller mobbning på grund av rädsla att mista jobbet. Ibland utökas toleransen för olämpligt beteende över tid vilket gör att många förövare inte är medvetna om den effekt deras handlingar har så att en "våldsförnekande kultur" uppstår (Neuman & Baron 1997; Andersson & Pearson 1999). Liknade förnekelse kan också förekomma inom andra områden, exempelvis där upprepade fall av så kallad utbrändhet ses som individuella problem istället för ett arbetsplatsrelaterat problem (Mayhew 2002).

### 3.4.4 Riskfaktorer för det strukturella våldet

Den huvudsakliga riskfaktorn för strukturellt våld är ekonomisk stress. Även om denna typ av våld ofta präglar hela sektorer av arbetslivet och är koncentrerad inom olika industriella subgrupper/ geografiska områden förefaller det som att risken är störst inom områden som präglas av arbetslöshet och ekonomisk kris (Bowie 2002a; Mayhew 2002).

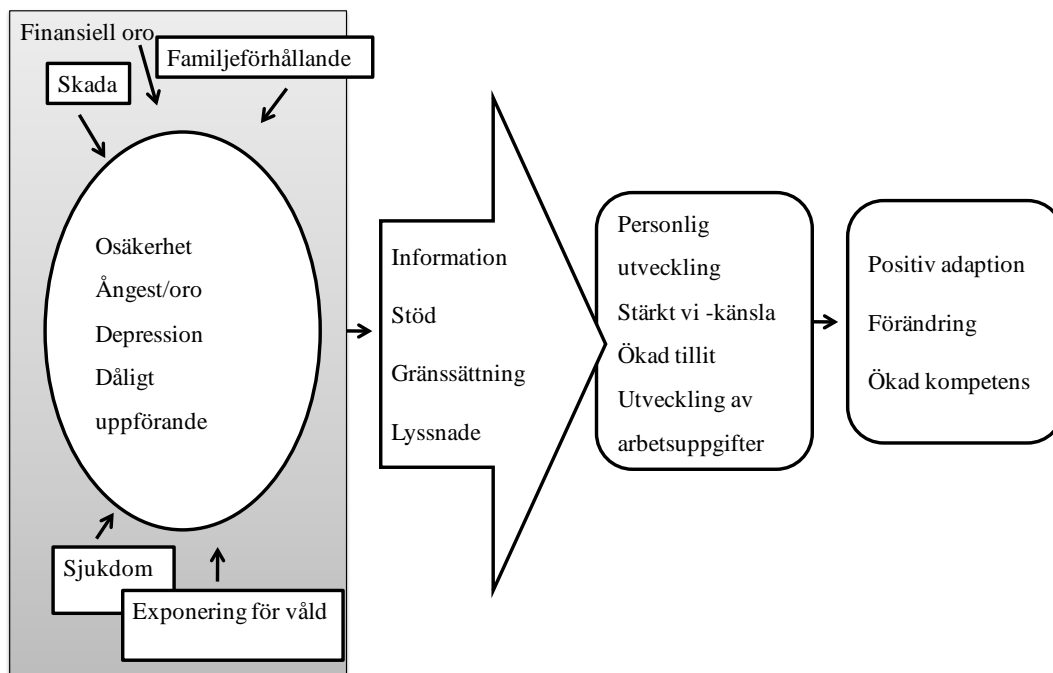
Det strukturella våldet kan hänga samman med och påverka andra typer av yrkesrelaterat våld. Arbetstagare som uttrycker att de är stressade, utbrända och utmattade etc. är också i högre utsträckning utsatta för våld. Det strukturella våldet tenderar att inträffa när organisationen har skapat en osäker miljö där rädsla frodas och mobbning tolereras (Bowie 2002b).

Ett flertal studier visar att våld sällan uppstår ur intet utan föregås av händelser som förebådar dem (Pauchant & Mitroff 1992; Kelley & Mullen 2006; Södergren 2008). Hur en organisation reagerar på kriser kan alltså vara avgörande för utvecklingen av presumtiva våldsamma händelser. En utgångspunkt är att händelser som sker inom en organisation är länkade till varandra (figur 3:4).



Figur 3:4 Presumtivt händelseförlopp i organisation som är oföberedd på kris (crises prone) (Braverman 2002:125)

Det finns ofta varningssignaler i form av klagomål, ökade krav på bättre arbetsmiljö och säkerhet eller en enskild anställds utsatthet för trakasserier som personalen kan reagera på. En organisation som är obenägen till förändring (*crises prone*) kommer genom sin inaktivitet att förvärra situationen med våld och destruktivitet som följd. En kompetent organisation (*crisis driven*) kommer tidigt att reagera på sådana händelser och därigenom förebygga att en mer kritisk situation eller att kaos breder ut sig (figur 3:5) och istället bli mer kompetent och i tillägg också ofta mer lönsam (Södergren 2008).



Figur 3:5 Presumtivt händelseförlopp i organisation som är krisförberedd (crisis driven) (Braverman 2002:125)

En nyckelfaktor i Bravermans modell är tillit. Modellen implicerar att en trygg och lönsam arbetsmiljö kännetecknas av *närvaron* av tillit, vilket skiljer sig från de flesta andra sätt att tala om säkerhet och risk som oftast innefattar resonemang om *frånvaron* av personal, larm, vakter, resurser etc. (j.fr. Dekker 2006). I komplexa miljöer behövs tillit och ett gott emotionellt klimat som kan skapa trivsel för medarbetarna, minska låsningar och på så sätt undvika rädsla som annars kan vara en grogrund för våld (Monahan 1981; Braverman 1999; SCB 2007, Södergren 2008). En fördel med Bravermans modell är att den fungerar på alla typer av våld, såväl inkräktarvåld, klientrelaterat våld, relationsvåld och även för det strukturella våldet.

### 3.5 Ensamarbete

Ensamarbete är en riskfaktor som är gemensam för alla typerna av våld men vars mekanismer skiljer sig åt beroende på sammanhang. I flera sektorer av arbetslivet ökar verksamhetstiden och fler får arbetstider på kvällar och nätter. Utvecklingen av 24-timmarssamhället ökar påfrestningarna på de anställda både socialt, psykiskt och fysiskt (Wilson 2008). Arbete på kvällar och nätter kan också öka risken att utsättas för hot och våld. I rapporten *Att arbeta ensam – LO:s handlingsprogram mot ensamarbete* (2008) vittnar olika förbund om medlemmarnas erfarenheter av ensamarbete (tablå 3:3).

Tablå 3:3 Exempel på situationer som kan uppkomma i samband med ensamarbete (LO 2008: 9-10 )

Vårdare	Våld/hot, känsla av otillräcklighet.
Städare	Beskyllning för stöld, social isolering, bristande utveckling i arbetet.
Reparatör i anläggning	Olyckfall, svåra beslut.
Personlig assistant	Isolering, sexuellt ofredande.
Begravningsentreprenör	Svåra hämtningar av döda, anhörigas reaktioner.
Tidningsbud/brevbärare	Hemvändande stjal tidning, ofredar, etc.
Chaufför i färdtjänst	Saknar vårdkompetens som ger känsla av otillräcklighet, beskyllning för stöld.
Butikspersonal	Rån, hot och våld, utlämnad.

Exempel på studier som beskriver ensamarbetets karaktär i klientrelaterat arbete är Johansson (1991), Ahlström (2001) och Astvik (2003). Ensamarbetet är dock inte lika utslagsgivande i det klientrelaterade våldet (Viitasara m.fl. 2003) som inom inkräktarvåld. En skillnad mellan de två typerna är också att det inte är tillåtet enligt arbetsmiljölagen att arbeta ensam med potentiellt aggressiva klienter. Det kan också vara rimligt att anta att ensamarbete är en riskfaktor för att blir utsatt för sexuella trakasserier (relationsvåld) medan sambandet mellan ensamarbetet och det strukturella våldet inte är särskilt tydligt, bortsett från den högre arbetsbelastning och press som ett ensamarbete kan innebära som kan vara en del av strukturen.

### 3.6 Sammanfattning om risker

Risken för arbetsrelaterat hot och våld påverkas av flera faktorer som verkar på olika nivåer. Från strukturella faktorer på organisationsnivå via situationsbundna förhållanden på arbetsplatsen och i arbetsuppgifterna till individfaktorer hos både offer och förövare. De strukturella faktorerna i organisationen kan påverka förhållanden i den psykosociala arbetsmiljön vilka i sin tur kan skapa riskfyllda situationer för de anställda (Viitasara & Menckel 2002; Gill m.fl. 2002; Bowie 2005; Kelley & Mullen 2006). Att riskfaktorer hänger ihop medför att det är svårt att klarlägga några enkla orsakssamband.

Det är viktigt att komma ihåg att vi har tagit upp riskfaktorer i den betydelsen att det är förhållanden, tillstånd eller situationer som kan *påverka* risken att utsättas för våld. Dessa komponenter fungerar inte som enskilda *orsaksförklaringar*. Ensamarbete, stress eller dålig belysning kan inte ensamt förklara varför hot och våld sker utan kan fungera som *en* bidragande faktor i en kedja av händelser. Dekker (2006) och Ödegård (2006; 2008) varnar för att man genom att söka efter enskilda orsaker riskerar att missa bakomliggande förklaringar.

## 4 Åtgärder mot våld i arbetslivet

En betydande del av tillgänglig forskning om våld i arbetslivet har ägnats åt frågor som har med våldets omfattning att göra samt vilka riskfaktorerna är (se föregående avsnitt). Flera forskare har konstaterat att forskning om åtgärder är mer begränsad. Detta gäller vare sig det handlar om direkta reaktioner på våldet eller långsiktiga brottspreventiva strategier (se t.ex. Braverman 2002; Bowie 2005a; Menckel & Hultin 2004; Viitasara 2004; Chappell & Di Martino 2006; Kelley & Mullen 2006; Paterson m.fl. 2009).

Som påpekades i inledningsavsnittet innebär avsaknaden av en gemensam definition av hot och våld i arbetslivet ett metodologiskt problem för de slutsatser som kan dras om åtgärders generella effektivitet. Preventiva insatser som minskar en typ av våld behöver inte nödvändigtvis ha effekt för att förebygga annat våld. I exempelvis Kelley & Mullens (2006) sammanfattning av forskningen om åtgärder påpekas att forskningsdesignen i många studier är bristfällig vilket gör resultaten svåra att generalisera. Vidare menar författarna att preventionsforskningen inte sällan lider av en bristfällig teoretisk grund.

Trots dessa problem söker vi i detta avsnitt presentera ett antal viktiga lärdomar från den forskning som finns kring åtgärder mot yrkesrelaterat våld. Avsnittet inleds med en genomgång av några generella principer respektive modeller som brukar användas i preventionslitteraturen. Därefter identifierar vi vilka åtgärder som tenderar att lyftas fram i forskningen.

### 4. 1 Insatser på olika preventionsnivåer

Det är vanligt inom preventionsforskningen att skilja mellan tre olika preventionsnivåer (Chappell & Di Martino 2006). *Primärprevention* innebär åtgärder som syftar till att förebygga våld innan det inträffat. Det kan exempelvis handla om utbildningsinsatser eller schemaläggning för att undvika ensamarbete. *Sekundärprevention* innebär åtgärder som fokuserar på att omedelbart minimera skador när en våldshandling väl inträffar. Det kan till exempel handla om att ha larm eller självförsvarsträning. *Tertiärprevention* handlar om mer långsiktiga åtgärder för att minska de negativa konsekvenserna för den utsatte och dennes omgivning, till exempel krisbearbetning och rehabiliteringsinsatser.

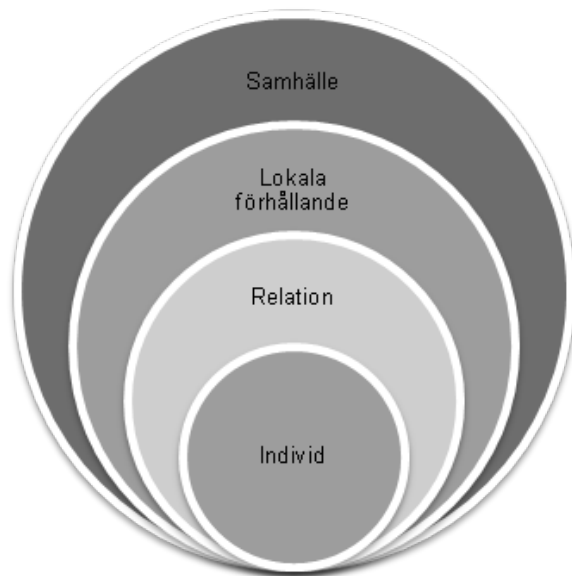
Enligt ILO, *International Labour Organisation*, har forskningen om förebyggande arbete mot hot och våld visat att organisationer och arbetsplatser oftast prioriterar kortsiktigt förebyggande av våld (sekundärprevention) och krishantering (tertiärprevention). Enligt ILO är den svenska arbetsmiljölagen ett föredöme just för att den kombinerar arbetsmiljöåtgärder med organisatoriskt ansvar och därmed kan sägas ha ett mer tydligt fokus på förebyggande primärprevention (Chappell & Di Martino 2006).

Hänvisningar till komplexiteten i de orsaker och faktorer som kan leda till våld och därmed också hur det ska åtgärdas, är återkommande i litteraturen (se t.ex. Cooper & Swanson 2002). Detta förhållande åskådliggörs inte sällan i form av en modell. Många av de modeller som förekommer i litteraturen består av tre nivåer - individ, organisation och samhälle. Det exakta innehållet brukar sedan i varierande grad bero på författarens teoretiska utgångspunkter. Vi återger nedan två modeller som är vanligt förekommande och som därmed kan fungera som utgångspunkt för en diskussion av vilka åtgärder som kan vara tillämpliga för olika typer av våld i arbetslivet.

#### 4.1.1 WHO:s ekologiska modell

WHO, *World Health Organization*, använder sig av en modell som brukar kallas för den *ekologiska modellen* (figur 4.1). Kännetecknande för WHO:s perspektiv är att våldet ses bero på en interaktion mellan förövare, offret och den speciella kontext i vilken interaktionen sker. Kontexten innefattar inte bara situationen utan också den fysiska miljön, organisationens värdegrund och arbetsplatsens kultur. Våld ses som ett komplext, mångfacetterat fenomen som måste förebyggas därefter. För att åskådliggöra hur denna syn påverkar de förbyggande insatser som förespråkas kan vi ta exemplet med våld i skolan.

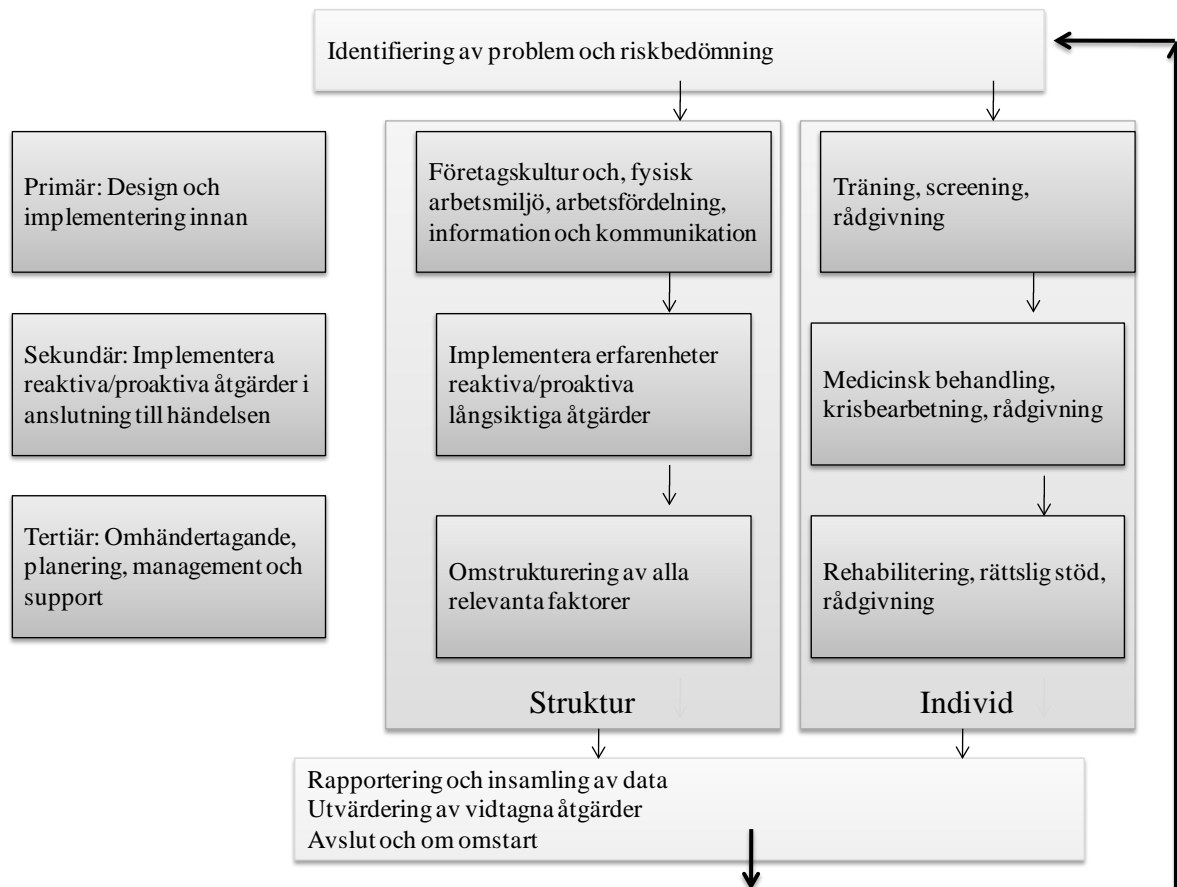
I den internationella forskningen beskrivs ett antal strategiska förhållningssätt för att komma tillrätta med våldsproblematiken i skolan (se aktuell genomgång i Brå 2009). Bland annat betonas vikten av att insatserna mot våld i skolmiljön riktas mot både individ och grupp och mot såväl den fysiska som psykosociala miljön samt att dessa insatser förekommer samtidigt. Det påtalas också att det är viktigt att perspektivet på de våldsförebyggande insatserna är långsiktigt och att åtgärderna är multidimensionella. Till exempel betonas inte sällan att elevernas fritid också bör omfattas av åtgärder som syftar till att minska våldet i skolan. Denna helhetssyn återkommer också i arbeten från svenska forskare. Till exempel lyfter LaFlamme m.fl. (1998) och Menckel (2000b) fram att skolan bör betraktas som en del av samhället och samhällsklimatet reflekteras i det som sker i skolan (se även Brå 2009a).



Figur 4:1 WHO:s ekologiska modell.

#### 4.1.2 Di Martinos preventionsmodell

Di Martino (se Chappell och Di Martino 2006:186) har tagit fram en preventionsmodell som kan tjäna som en mer generell utgångspunkt för en värdering av vilka olika typer av insatser som kan vara relevanta på en arbetsplats (figur 4:2). I figuren särskiljs de tre preventionsnivåerna samt också det faktum att det förebyggande arbetet förutom att gälla både individ och organisation också måste ses som ett ständigt pågående arbete. I modellen blir varje våldsincident en anledning för såväl sekundär och tertiärinsats som utgångspunkt för nya kunskaper som måste beaktas på primärnivå. Modellen tydliggör alltså att det preventiva arbetet bör betraktas som en ständigt pågående lärandeprocess.



Figur 4:2 Modell över hur hot och våld kan hanteras (Chappell & Di Martino 2006:186).

## 4.2 Exempel på insatser för olika typer av våld

Förutom att insatser kan ske på minst tre nivåer och riktas mot individen eller strukturen kan de självfallet också se olika ut beroende på de olika typerna av våld i arbetslivet. Att förebygga rån och bearbeta konsekvenser av ett rån mot en kvällsöppen butik kräver andra insatser än förebyggandet av våld på ett serviceboende. För att åskådliggöra hur preventionsnivåerna kan appliceras på våld i arbetslivet exemplifierar vi nedan några vanliga åtgärder fördelade efter såväl preventionsnivå som typ av våld (tablå 4:1).

Tablå 4:1 Exempel på olika insatser fördelade efter preventionsnivå, typ av våld samt om insatsen avser individ eller struktur.

<i>Typ av våld</i>	<b>Preventionsnivå</b>		
	<i>Primär</i>	<i>Sekundär</i>	<i>Tertiär</i>
<i>Inkräktar</i>			
Struktur	design/ensamarbete	larm och kamera	lärande inom organisationen, omstrukturering
Individ	säkerhetsutbildning	polisanmälan	arbete med brottsofferjour
<i>Klient mot personal</i>			
Struktur	utbildning, personaltäthet	arbetsfördelning/incidentrapport	debriefing
Individ	stresshantering	avlösning/polisanmälan	krishantering
<i>Personal mot klient</i>			
Struktur	screening, värdegrundsarbete	lex Mariaanmälan	implementera erfarenheter
Individ	etiska riktlinjer	polisanmälan	patientnämnd
<i>Relationsvåld</i>			
Struktur	anti-mobbning program	anmälan personalchef	kartläggning/management
Individ	professionalism	polisanmälan	brottsofferjour
<i>Strukturellt våld</i>			
Struktur	säkerhetskultur	värdegrund	Arbetsmiljöverket översyn, analys av arbetsskadeanmälningar, branschspecifik återkoppling
Individ	riskbedömning	arbetsmiljöbrott	anpassade lönsamhetskrav

Det är uppenbart av tablå 4:1 att olika typer av våld kräver olika typer av förebyggande insatser, åtgärder när våldet väl har skett samt hantering av konsekvenserna för de våldsutsatta och de organisationer de verkar i. Samtidigt går det också att lära av hur andra yrkesgrupper förebygger och hanterar våld. Som vi kommer se längre fram finns det möjligen en tendens att insatser som tidigare främst kopplats samman med inkräktarvåld, där rån utgör typfallet, blivit vanligare också i förebyggandet av andra våldstyper. Ett exempel är den ökade användningen av larm och kameraövervakningssystem inom välfärdssektorn. Innan vi redogör för vilka åtgärder som förespråkas vid olika tidpunkter ska vi emellertid behandla frågan om vilka åtgärder som anses vara effektiva.



#### 4.2.1 Svårt att komma fram till vad som fungerar

Det vore självfallet positivt om kunskapsläget var sådant att det i denna översikt på ett överskådligt sätt gick att presentera åtgärder som i olika studier visat sig fungera preventivt. Tyvärr är det inte den bilden som erhålls i forskningslitteraturen. I en systematisk<sup>21</sup> litteraturstudie av Runyan, Zakocs & Zwerling (2000) där 137 vetenskapliga studier om åtgärder mot våld i arbetslivet identifierades, drar författarna slutsatsen att forskningsdesignen överlag är bristfällig och resultaten därför bör betraktas som ofullständiga. De menar att det därmed är svårt att avgöra om de åtgärder som satts in haft den önskvärda effekten. I den genomgång av utvärderingsforskningen som Kelley & Mullen (2006) presenterar i *Handbook of workplace violence* görs motsvarande nedslående summering av kunskapsläget. Förutom de metodologiska problemen påpekar författarna till båda dessa forskningsgenomgångar att bristerna också handlar om olämpliga begreppsapparater och avsaknad av god teoretisk förståelse av det som utvärderas.

Runyan, Zakocs & Zwerling (2000) menar vidare att om inte utvärderingar av åtgärder sker under kontrollerade former såsom via experiment eller kvasi-experiment kommer åtgärderna baseras på så bristfälliga underlag att bedömningsgrunden mest vilar på intuition. Kelley & Mullen (2006) är något mildare i sin kritik. De påpekar förvisso att situationsspecifik träning är en populär åtgärd som svårligen låter sig testas, men betonar annars ansvarsfrågan och rekommenderar att forskningen ska utreda vilken typ av ledarskap och arbetsklimat som är effektiva för att tackla hot och våld.

Trots den generella skepticism som råder mot att kunskapsläget idag tydligt kan peka ut evidensbaserade åtgärder som är effektiva, finns det exempel på insatser som har visst stöd i forskningen. När det gäller inkräktarvåldet har det exempelvis visat sig att situationellt inriktad teknisk brottsprevention har betydelse (Geijer & Menckel 2003a, 2003b). Effektiva åtgärder för att minska utsattheten för hot och våld inom handeln är att förändra den fysiska arbetsmiljön genom att t.ex. använda nattlucka, begränsa såväl hanteringen av kontanter som öppettiderna etc.

Tills forskningen förmår redovisa vilka åtgärder som är brottspreventiva är det en god idé att ta vara på den kunskap som finns ute bland de anställda. Utifrån en innehållsanalys av de arbetsskadeanmälningar socialsekreterare gjort återger Hammargren & Todorovics (2009) ett stort antal möjliga insatser (se tablå 4:2). Personalen vill till exempel ha ett klientmottagande i en avskild del på socialkontoret (besöksrum), ofta i samband med receptionen. Detta då det ger dem större möjlighet att kunna göra sig hörda ifall en obehaglig situation inträffar. Larm och lås upplevs som något som kan öka säkerheten eller fungera som skydd genom att hjälp kan tillkallas snabbt när en våldssituation väl inträffar. Ser man till de åtgärder som tas upp av de utsatta socialsekreterarna framstår det som att en mycket liten del av åtgärderna fäster vikt vid långsiktiga insatser i syfte att förebygga liknande framtida händelser. De anställda förespråkar istället att det satsas på mer kortsiktiga lösningar. Det ligger möjligen i sakens natur att de som fyller in en arbetsskadeanmälan fokuserar på det som har inträffat och att mer strukturella primärpreventiva insatser hamnar i bakgrunden. Enligt Hammargren & Todorovics (2009:35) är ett mer långsiktigt förebyggande perspektiv därför mer tydligt i de anmälningar där skyddsombudet varit aktiv i ärendet.

---

<sup>21</sup> Databaser som söktes: MEDLINE, EMBASE, NIOSHTIC, TRIS, ERIC, PsycINFO, NTIS, PAIS

Samtidigt noterar författarna att det i många fall brister i rapporteringen om konkreta åtgärder då det i hälften av anmälningarna saknas uppgifter om åtgärder när personalen rapporterat hot eller våld (Hammargren & Todorovics 2009:38, se även Brå 2006a). För vidare forskning vore det intressant att utveckla likande framställningar för andra yrkesgrupper och i tillägg systematisera dem efter dess skilda preventionsnivåer samt om målgrupperna är på individuell eller strukturell nivå.

Tablå 4:2. Åtgärder som föreslås av hot- och våldsutsatta socialsekreterare utifrån en analys av arbetsskadeanmälningar (Källa: Hammargren & Todorovics 2009:23)

---

**Fysisk arbetsmiljö**

- *Besöksrum, larmsystem, möjlighet till låsbara dörrar, förhindrande av obehöriga*

**Rutiner vid klientmöte**

- *Klientmottagande i reception, tidsbokade besök, riskbedömning*

**Socialarbetarnas arbetssituation**

- *Minskad arbetsbelastning, se över resurser*

**Personalens säkerhetsmedvetande**

- *Uppdatering av säkerhetsrutiner, utbildning i säkerhet*

**Insats efter händelse**

- *Snabb hjälp till den utsatte, handläggabyte, klient portad, rapportering*

**Skyddsombudets delaktighet**

- *Aktivt skyddsombud*
- 

## 4.3 Vilka åtgärder uppmärksammas?

Oaktat det faktum att det åtminstone hittills varit svårt för forskningen att tydligt identifiera åtgärder som är brottspreventiva är det intressant att se på vilka åtgärder som förespråkas vid olika tidpunkter för olika typer av våld. En adekvat problemförståelse har stor betydelse för vilka åtgärder som anses som rimliga (Blumer 1971; Lindgren 1993). Hur ett problem definieras sätter avtryck på vilken lösning som anses finnas till hands och förslag till förändrade åtgärder hänger därför samman med en förändrad problembeskrivning. Mot denna bakgrund är det således främst de våldshandlingar som får status som ett allvarligt problem som kan räkna med att få igång en diskussion kring adekvata insatser.

De åtgärder som kan sättas in mot arbetslivsvåldet kan förutom de olika preventionsnivåer som beskrivits ovan också grupperas utifrån om de fokuserar på våld och hot som ett arbetsmiljö- eller brottsproblem. Kriminologisk forskning har pekat på att kriminalpolitiken i såväl Sverige som andra jämförbara länder rört sig i riktning mot att allt fler handlingar ses som relevanta för rättsväsendet att hantera, något som inte alltid varit självklart. På 1970-talet fram till 1980-talets mitt förlades fokus på de brottsförebyggande åtgärderna i regel utanför rättssystemet (Tham 1999; Andersson 2002; Estrada 2004; Demker & Duus-Otterström 2009). Ett exempel på detta syns i nedanstående citat där Handels ombudsman talar om butiksrånen (hämtat från Wikman 2010):

*Man måste ta stor hänsyn till att det är unga människor som i de flesta fall frestas till att begå något som betecknas som brott men som de själva inte alltid uppfattar som något "olagligt". De är alltså inte brottslingar i ordets egenliga innebörd. Man måste därför göra allt för att hjälpa dem att sluta med den här verksamheten. Det bör i första hand ske genom kontakt med föräldrar och skolan. (Handelsnytt nr 11 1978)*

Det tidstypiska i citatet är att ombudsmannen lägger ansvaret utanför individen och hos det omgivande samhället. Rånaren är inte någon ondsint brottsling utan någon som själv framstår som drabbad genom att samhället frestar honom, vilket också styr i sin tur styr åtgärden:

*Det går naturligtvis att skapa skyddsåtgärder i form av mera vaktpersonal och flera säkerhetsanordningar. Men jag tror inte att vi kommer till rätta med problemet förrän vi har skapat ett människovänligare samhälle där samarbetet och hänsynstagande till människan är viktigare än massägande av prylar och konkurrens mellan människorna. Ett samhälle där alla har arbete och arbetsplatserna är bemannade för service till kunderna. Ett samhälle där den sociala utslagningen inte längre existerar. (Handelsnytt nr 11 1978)*

Citatet nedan kan ses som en kontrast till det ovan. Från att gärningspersonen ses som ett offer för omständigheterna sker en utveckling mot att gärningspersonen måste straffas för att brottsoffret ska kunna få upprättelse:

*Vårt samhälle är skrämmande tafatt när det gäller att väga brottsoffrens situation mot brottslingarnas. Vi bör se över rättssystemet för att det ska stämma överens med människornas rättsmedvetande och för att brottsoffren ska få sin rätt [...] Det är inte bara för att förebygga brott som samhället ska döma grova brottslingar till fängelse. För brottsoffren är rättsförfarandet en bekräftelse på att de har utsatts för övergrepp som samhället fördömer. Det är en del av läkeprocessen och domarna är en form av upprättelse. (Handelsnytt nr 1 2000)*

Kriminologisk forskning pekar på att det under 1980-talet sker en omdefiniering av kriminalpolitikens syfte. Brott börjar förändras från att ses som samhällets misslyckande till att enskilda individer ses som orsak till problemet genom deras rationella handlande (se t.ex. Tham 1999; Garland 2001). I vilken mån kan denna utveckling också spåras till synen på arbetslivsvåld?

#### **4.3.1 Från arbetsmiljö- till brottsproblem?**

Som beskrivits ovan i utvecklingsavsnittet har uppmärksamheten för det arbetsrelaterade våldet inte bara ökat utan också ändrat karaktär (Wikman 2008). Nya grupper av förövare och brottsoffer beskrivs som inblandade i det våld som utspelas på svenska arbetsplatser. Inkräktarvåldet, som genom att utgå från en gärningsperson som begår sin handling med uppsåt och till synes rationellt, var länge sinnebilden för våld på arbetsplatsen. Uppmärksamheten av detta våld har dock sedan 1990-talet fått konkurrens av framför allt det klientrelaterade våldet inom välfärdssektorn.

Wikman (2010) har analyserat de åtgärder som förespråkas i fackpress åren sedan 1980-talet. Genom att dela in åtgärder mot hot och våld i två huvudgrupper som hon kallar för "arbetsmiljöramen och brottsramen" kan hon beskriva vilka typer av åtgärder som förespråkas vid olika tidpunkter. Inom arbetsmiljöramen ses hot och våld som något som främst ska hanteras internt inom arbetsplatsen. Våldet är något som kan förebyggas med förändringar på arbetsplatsen, till exempel genom att begränsa hanteringen av kontanter. En syn på våld i arbetslivet som främst ett brottsproblem implicerar istället att våldet har sitt ursprung i det omgivande samhället och drabbar arbetsplatsen slumpmässigt. Våldshandlingar ska enligt det synsättet främst hanteras av samhällets kontroll- och rättsfunktioner, såsom väktare, poliser, rättsväsende och fängelse. I tabell 4:3 framgår skillnaderna mellan dessa två perspektiv.

Tabell 4:3 Åtgärdsramar och åtgärdsteman. Källa: Wikman (2010)

Arbetsmiljöramen (åtgärder riktade mot arbetsplats, situation eller struktur)		Brottsramen (Straffrättsliga åtgärder och kontroll riktade mot individen)	
Tema	Åtgärd	Tema	Åtgärd
<b>Fysisk arbetsmiljö</b>	Rumslig planering, skottsäkert glas, larm, tillgång till utgångar, rutiner för pengahantering, nattlucka och begränsad summa kontanter.	<b>Poliser/polisanmälan</b>	Fler poliser. Fler händelser ska definieras som brott. Är en viss handling förbjuden så kan man anmäla detta till polis som då tar hand om ärendet.
<b>Psykosocial arbetsmiljö</b>	Övervakningskameror kopplad till personal. Tillräcklig personalstyrka, korta köer, ensamarbete, långa öppettider, nattarbete	<b>Övervakning</b>	Vakter, övervakningskameror kopplade till vaktare eller polis, identifiering, personlighet och lämplighetstest.
<b>Informationsarbete</b>	Utbildningsinsatser, kartläggning, tillsättandet av arbetsgrupper etc.		

I de artiklar från fackpressen som Wikman analyserat har de flesta fortfarande ett arbetsmiljöperspektiv. Samtidigt blir brottsperspektivet allt vanligare under studieperioden (1978-2004) och då innehåller de framförallt uppmaningar om att våldshandlingar i arbetslivet alltid bör polisanmälas.

Detta är ett synsätt som tidigare dominerat inom inkräktarvåldet. Det intressanta är att parallellt med att våld mot vårdanställda ökar och ges mer uppmärksamhet sker det också vissa förändringar i synsättet på hur våldet ska bemötas. Det blir något förenklat vanligare att den vårdanställda framställs som ett brottsoffer vars upprättelse kräver en insats från rättsväsendet snarare än förebyggande och rehabiliterande insatser från arbetsgivaren. Utvecklingen av åtgärder mot våld i arbetslivet de senaste decennierna kännetecknas därför enligt Wikman av att det skett en glidning där våldshandlingar gått från att ses som ett problem som kan och bör lösas internt inom arbetsplatsen genom att förändra *strukturer*, till att allt oftare ses som ett problem vars lösning innefattar ett ingripande av rättsväsendet mot *individer*.

*Oavsett utgången är rättegången min upprättelse. Polisen tog mig på allvar, och utredaren har ringt ibland och frågat hur jag mår. Genom att berätta om det som hänt offentligt hoppas jag kunna väcka politiker och arbetsgivare så att de förstår hur det blir på arbetsplatserna när de drar ned på resurser och personal. De har ett ekonomiskt och moraliskt ansvar att värna om personalen. (Vårdfacket nr 10, 2000)*

Rytterbro, Rönnelind och Tham (2009) menar att det skett ett *förrättsligande* av relationer som manifesterar sig genom att medborgarna vänder sig till statens myndigheter för att få upprättelse när de känner sig kränkta. Detta är i linje med Brännström (2009) som i en avhandling om patienters rättigheter visar på juridikens alltmer omfattande inflytande över olika företeelser i samhället. Fler förhållanden som tidigare inte varit normerade genom lagar eller andra författningar har under de senaste decennierna allt oftare kommit att behandlas som rättsliga frågor. Till skillnad från de brottsbekämpande myndigheterna som

använder bestraffning som redskap har andra myndighet med kontrollfunktion såsom Arbetsmiljöverket ofta en rådgivande och stödjande roll (Korsell 2003). Det är därför talande att det inte verkar räcka med att anmäla en arbetsskada till statliga myndigheter som Arbetsmiljöverket och Socialstyrelsen. Brottoffrets fullständiga upprättelse förefaller allt oftare kräva en anmälan till polismyndigheten som en försäkran av händelsens allvar och en markering av att händelsen inte är acceptabel.

Åkerström (1993) menar att det finns en risk att personalen inte vågar erkänna sin utsatthet för att de då kan bli anklagade för bristande kompetens. Å andra sidan finns det en liknande risk att bli inkompetentförklarad om man inte anmäler eller vågar tala om våld. Menckel (2000) har med exempel från äldreomsorgen visat att övriga vårdares relation till patienten påverkar vårdarnas syn på den situation som uppstod mellan patienten och den utsatte vårdaren. Flera vårdbiträden uttrycker att känslan av att vara nonchalerad och bagatelliserad i en utsatt situation varit svårare att försona sig med än den primära vålds- eller hotincidenten.

Menckel (2000a) och Rhodin (2010) som intervjuat personal om deras professionalism har återkommande stött på frågan om vilket ansvar man som anställd själv haft för de obehagliga situationer som uppstått och vilka möjligheter som fanns att motverka och parera aggressionerna. Resonemangen landar ofta i en förståelse för att sjuka och ångestfyllda vårdtagare behöver reagera på sin situation och ge uttryck för detta i sina sparsamma sociala kontakter. Oklarheten kvarstår dock inför var toleransgränsen ska dras så att den anställde inte tar skada. Menckel (2000a) betonar vikten av en atmosfär som präglas av förståelse och acceptans för mänskliga felsteg. Det misstag som ofta görs är att man koncentrerar sig på skuldfrågan istället för att ha som målsättning att betrakta varje uppkommen svårighet som en värdefull erfarenhet i den gemensamma strävan att utveckla arbetsplatskulturen.

Olika förhållningssätt till att tolerera och anmäla våld kallar Åkerström (1997) *en praktik inom lokala kulturer*. Rhodin talar i snarlika termer om strategier för att hantera våld som *Cool professionalism* (2010). Den coola professionalismen kan kortfattat sägas innebära hur en bagatellisering av våld, i Rhodins fall utfört av patienter inom psykiatrin, omsätts i praktiken, för att inte associeras med svaghet och passivitet. Rhodin visar att det förekommer att vårdare ser allvarligt på sin utsatthet men eftersom de vet att uppmärksamheten oftast inte leder till någonting, så omformas deras inställning till sin egen utsatthet och det hela verkar till slut mynna ut i en mer "professionalistisk" attityd till utsattheten på arbetsplatsen. Att det inte är självklart att anmäla känner vi igen från andra lokala kulturer, t.ex. inom kriminalvården där det finns attityder som handlar om att inte vara en tjallare eller golare (Evans, Fraser & Walklate 1996). Det är också tänkbart att det för vissa arbetsplatser är viktigare att framstå som attraktiva arbetsplatser istället för som våldsutsatta.

## 4.4 Sammanfattande diskussion om åtgärder

En betydande del av tillgänglig forskning om våld i arbetslivet har ägnats åt frågor som har med våldets omfattning att göra samt vilka riskfaktorerna är. Kunskap om vilka åtgärder som är effektiva för att förebygga våld är mer begränsad. Preventiva insatser som minskar en typ av våld behöver dessutom inte nödvändigtvis vara viktiga för att förebygga annat våld. Generellt brukar dock åtgärder som skapar förtroende förespråkas. Tillit underlättar upprätthållandet av ett rapporteringssystem där missförhållanden som kan åtgärdas kommer till ledningens kännedom. Förebyggande insatser bör vara långsiktiga och omfatta både den fysiska och psykosociala arbetsmiljön.

Trots att man inom forskningen är överens om att ett våldsförebyggande arbete måste innefatta ett systemperspektiv fokuseras dagens åtgärder mycket på den enskilde yrkesutövaren. Den anställde bemyndigas med ansvar för sin utsatthet och påläggs beslutet om att anmäla eller incidentrapportera. En polisanmälan riktar sig oftast mot enskilda individer som gärningspersoner och inte de bakomliggande missförhållandena. Strafflagstiftningen förmåga att förebygga brott är därmed begränsad eftersom den är uppbyggd av regler för att åtala brott reaktivt och inte för att förebygga proaktivt (Aubert 1952 m.fl.; Ödegård 2006, 2009; Larsson 2010). Givet det stora behov som förefaller finnas att anmäla, är det angeläget att studera andra organisationer och myndigheters anmälnings- och rapporteringssystem, t.ex. Arbetsmiljöverkets rapporteringssystem ISA och Socialstyrelsen lex Maria- och lex Sarah-anmälningar.

## 5. Avslutande diskussion

Sedan 1980-talets början har det enligt tillgängliga data skett en ökning av det arbetsrelaterade våldet i de nordiska länderna. När denna ökning sker ligger övrigt våld, enligt offerundersökningar, kvar på en stabil nivå. Hur denna utveckling ska tolkas är inte helt klart och de förklaringar som framförts gäller flera faktorer. Bland annat nämns en ökad känslighet för vad som är att betrakta som våld i kombination med försämrade arbetsmiljöförhållanden. Ökningarna är störst för de kvinnodominerade jobben inom välfärdsektorerna vård, skola och omsorg. Förutom dessa sektorer där våld förekommer dagligen är polis, övervakning och transport utsatta näringsgrenar. Inom kommunal vård och omsorg, psykiatri och geriatriken är utsattheten stor.

Våld på jobbet är också ett samhällsproblem som fått alltmer uppmärksamhet. Innan den stora ökningen av uppmärksamheten vid ingången av 2000-talet skrevs det mest artiklar om bank- och butiksrån, vilket sågs som en del av det övriga samhällets "brottsproblem". Det arbetsrelaterade våldet sågs som mer slumpartade handlingar, som arbetsplatsen inte kunde påverka. På 2000-talet har det blivit vanligare med beskrivningar av icke-traditionella gärningspersoner, vilket kan inbegripa senildementa, sjuksköterskor och företag.

En ökad medvetenhet om de risker som vi utsätter oss för i arbetslivet kan påverka hur handlingar värderas. Situationen kan leda till en spiral där kunskapen används reflexivt och att stigande anmälningstal bekräftar utsatthet och därmed ökar uppmärksamheten för problemet. En ökad kunskap om specifika problem och risker kan ha betydelse för tolerans och anmälningsbenägenhet.

Ett uppenbart problem som identifierats i denna kunskapsöversikt är att det är få åtgärder som har tydligt empiriskt stöd. Det går inte heller att överföra åtgärder som fungerar inom ett område till ett annat utan vidare. Övervakningskameror och metallbågar är exempelvis inte lika lämpade på sjukhuset och i skolan som på banken och i häktet. Vidare behövs ökad kunskap om hur definitionen av vad som är våld och hur det ska bemötas skiljer sig åt mellan individer, arbetsplatser och yrkesgrupper. Givet att mäns och kvinnors uppfattningar om vad våld innebär och hur det ska åtgärdas skiljer sig tydligt åt är det relevant med ett genusperspektiv. Svensk forskning saknar också studier som tar fasta på organisationens eller organisatoriska styrfunktioners betydelse för att våld uppkommer och/eller kan avstyrras. Det saknas också systematiska analyser av andra riskfaktorer såsom ålder, kön och yrkesmässig erfarenhet.

Kriminologin har goda förutsättningar att utreda förekomst och risker men är mindre kompetent när det gäller hur organisationer fungerar. Eftersom förklaringsmodellerna till våld i arbetslivet måste sökas i komplexa orsakssamband mellan individen och det omgivande systemet kan det vara relevant att snegla på kunskap som producerats av andra kunskapstraditioner. Få av dessa andra discipliner talar om de beskrivna händelserna, incidenterna och olyckorna som brott men många gånger kan de juridiskt klassas som det (Tombs 2003; 2007a; 2007b; Whyte 2009). Arbetsmiljöverket har i sin skriftserie gett ut en särskild kunskapsöversikt, rapport 2010:1 (Arbetsmiljöverket/Törner) om säkerhetsklimat och säkerhetskultur som varmt rekommenderas som ett komplement till denna kunskapsöversikt. Den handlar inte med ett enda ord om hot eller våld men är likväl en relevant läsning för den som vill förebygga hot och våld.

## 5.1 Kunskap eller kontroll?

Det våld som sker på arbetsplatserna är beroende av sin kontext. Våldet uppkommer i ett möte mellan individer i ett system som påverkar dem. Våld har också olika mening för de inblandade aktörerna vilket för med sig att toleransen för våld och anmälningsbenägenhet varierar mellan yrkesgrupp och situation (Stanko 2003). Ett resultat av den här kunskapsöversikten är att den springande punkten i det förebyggande arbetet gäller gränsdragningsproblematiken. Var går gränsen för anmälningsbart våld och vem är det som bestämmer det? Vad är gränsen till för – att skapa kunskap eller kontroll?

Det förefaller som om fler människor och instanser (chefer, domare, media, politiker) har mandat att dra linjen nuförtiden (Dekker 2006). Gemensamt för dessa instanser är att de har begränsade kunskaper om de detaljer som utgör kärnan för säkerhetsarbetet i den operativa verkligheten. För att de anställda ska kunna tala öppet om säkerhetsfrågor och andra problem måste de kunna lita på att den information de lämnar behandlas rättvist och att det inte innebär negativa konsekvenser för dem. Ett dilemma uppkommer när någon vill utkräva ansvar. I en så kallad *rättois kultur* måste en balansgång uppnås mellan ansvar och lärande. Helst bör vi förändra sättet vi tänker kring ansvar så att det blir kompatibelt med lärande, menar Dekker (2003; 2008a; 2008b).

Enligt Dekker (2004) utgår vi ofta från det felaktiga antagandet att våra säkerhetssystem är säkra men att de måste skyddas mot opålitliga människor via procedurer, strikt övervakning, automatisering och juridisering. Men helt säkra system finns inte. Särskilt inte system som samtidigt måste uppnå flera konkurrerande mål med alltmer begränsade resurser. När det talas om säkerhet görs det ofta i termer av att något måste bort, en risk ska elimineras eller någon opålitlig som bör få sparken. Felhandlingar, incidenter, regelbrott ska *reduceras*. Men säkerhet innebär inte per automatik frånvaron av något utan *närvaron* av något. Dekker (2004) menar att säkerhet i icke-perfekta system bara kan skapas genom människors yrkesutövande. Detta innebär bland annat förmågan att göra prioriteringar som är flexibla och anpassade efter situationen. Människans anpassningsförmåga innebär att vi kan känna igen, fånga upp, anpassa oss till förändringar och avbrott. Detta är vad som är nödvändigt för att även händelser som ligger bortom det som systemet har utformats till, ska kunna hanteras, menar Dekker (2004).

Intresset för kollektivt lärande och kunskapens roll i organisationer har sedan början på 1990-talet ökat markant och idag finns en omfattande internationell forskningslitteratur på området. Nya begrepp som används både av forskare och praktiker, som *lärande organisationer* och *intellektuellt kapital* kan visserligen uppfattas som tillfälliga modenycker. Men dessa uttryck kan också ses som en djupare strävan att förstå kunskapens strategiska och utvecklande roll i organisationer (Södergren 2008). Dessa begrepp kan främja nya arbetsformer och skapa nya analys- eller beskrivningsmodeller och lyfta fram kunskapsfrågorna i ljuset inte bara för våld i arbetslivet utan även för våld i resten av samhället.

För att förebygga olyckor och brott behövs så mycket kunskap som möjligt, som produceras inom den så kallade *säkerhetskulturen* hos företagen och organisationerna, tillvaratas. En god säkerhetskultur innebär förmågan att inte bortse från eller glömma bort de risker som finns i kombination med att vidmakthålla ett visst mått av tvivel. Säkerhetskultur innebär också närvaron av ett informationssystem genom vilket man samlar, analyserar och sprider viktig och relevant information om sådant som har betydelse för säkerheten (Reason 1997). En förutsättning för ett bra beslutsunderlag är att det på arbetsplatsen råder en kultur där man



är beredd att öppet rapportera misstag och tillbud. Hur väl man lyckas få till stånd en sådan rapporterande kultur beror, enligt Reason (1997), på hur man i organisationen hanterar skuld och bestraffning. Reason menar att en skuldfri kultur varken är möjlig eller önskvärd. Det handlar istället om att skapa en rättvis kultur med en atmosfär av tillit där medlemmarna uppmuntras och belönas för att de levererar viktig säkerhetsrelaterad information. Samtidigt bör det dock vara helt klart vad som är ett acceptabelt respektive icke-acceptabelt beteende, menar Reason.

Pidgeon och O'Leary (2000) menar att informationsproblem respektive skuldbeläggning och maktrelationer kan motverka organisatoriskt lärande eftersom detta bidrar till att olika versioner av verkligheten i samband med olyckor och tillbud utvecklas i olika grupper för att skydda den egna gruppens intresse. Ett exempel på det är att det är vanligt att brottoffrens intresse ställs i motsatsförhållande till gärningspersonens. Jeffcott m. fl. (2006) menar i likhet med Pidgeon och O'Leary att i organisationer där risker och tillbud hanteras genom att människor ställs till svars för det inträffade tenderar säkerhetsarbetet att byråkratiseras. En kultur utvecklas där man som ett slags "coping-strategi" och självbevarelsesdrift till varje pris följer skrivna procedurer, istället för att i varje situation agera så säkert som möjligt.

Trots denna enighet om kunskapens betydelse syns en parallell utveckling inom åtgärder mot våld i arbetslivet som innebär ett individuellt ansvarsgörande. Gray (2006; 2009) har beskrivit denna nya form av ansvarsgörande i arbetslivet där arbetarna har fått ökat ansvar för sin egen och andras säkerhet. En avhandling i medie- och kommunikationsvetenskap visar att fokus flyttas allt mer från organisationers ansvar att skapa en säker arbetsmiljö till enskilda människors beteende (Rasmussen 2010). Åtgärder som fokuserar på ansvar och konsekvenser riktade mot den enskilde gärningspersonen för dock med sig repressiva åtgärder, snarare än proaktiva åtgärder i en vidare mening på arbetsplatsen och i det omgivande samhället. En utveckling mot detta håll sker trots att det inom forskningen finns en samstämmighet om att missförhållanden i arbetslivet inte bör åtgärdas genom att klandra den enskilde individen (Runyan 2000; Paterson m.fl. 2009) utan hellre bör ses som ett symptom på ett system med en ickefungerande verksamhetsstruktur. Det verkar alltså som om det finns en stark motkraft i form av samhällets stränga hållning gentemot kriminalitet i allmänhet som smittar av sig och lämnar spår på hur det arbetsrelaterade våldet bör förebyggas, även om detta inte förefaller verkningsfullt (Wikman 2011). En följd av denna utveckling är att ansvar istället för att kopplas till förebyggande kunskap kopplas till reaktiv kontroll.

## 5.2 Implikationer för Arbetsmiljöverket

Även om det är förhållandevis väl kartlagt att vissa yrkesgrupper och näringsgrenar oftare drabbas av hot och våld i arbetslivet saknas kunskap om hur utvecklingen ser ut i olika näringsgrenar, yrkesgrupper och deras rapporteringsmönster. Detta framstår som ett angeläget forskningsområde där Arbetsmiljöverket förfogar över lämpliga data i rapporteringssystem ISA, vilka kan fungera som en viktig kunskapskälla för att kunna klarlägga om ökningen av hot och våld speglar att fler människor blir utsatta och/eller hänger samman med en ökad uppmärksamhet och vidgad våldsdefinition. Två andra material som framstår som outnyttjade är dels Brottsförebyggande rådets stora offerundersökning NTU, dels polisanmälningars fritexter.

Den tendens som pekar på att allt fler vänder sig till polis och domstol för att rapportera missförhållanden på arbetsplatserna kan vara problematisk. Förvisso innebär detta att problemen kan ges mer uppmärksamhet men samtidigt finns en risk att fokus i alltför hög grad hamnar på individen som ansvarig. Detta kan paradoxalt medföra att viljan att rapportera incidenter påverkas i negativ riktning. Det finns därför fördelar med alternativa anmälningssystem som avidentifierbar avvikelserapportering. Detta kan användas som analysunderlag för att motverka hot och våld utan att rättsväsendets resurser tas i anspråk.

Det förefaller angeläget att systematiskt arbeta med att kartlägga de orsakssamband som kan finnas mellan utsatthet för våld i arbetslivet och de situationella betingelser som kan bidra till uppkomsten av hot och våldshändelser. Det handlar om styrning och ledning av verksamhet, resurser, arbetsförhållanden, kompetens, rapportering och analyser av säkerhetsarbetet med mera. Här kan forskning som ligger till grund för säkerhetsarbete inom andra områden som flyget, patientsäkerhet och vägtrafiken med fördel integreras med kriminologiska analyser för att uppnå en ökad riskmedvetenhet och en god säkerhetskultur inom utsatta yrken och näringsgrenar.

Slutligen är det uppenbart att kunskapen om hur våld i arbetslivet kan förebyggas är begränsad. Det vore därför önskvärt med utvärderingar av vilka åtgärder som fungerar.

# Referenser

AFS 1993:2 Våld och hot i arbetsmiljön. Arbetskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna. Stockholm: Arbetskyddsstyrelsens föfattningssamling.

Ahlström, G. (2001) Upplevelser av att arbeta som personlig assistent. Habiliteringens forskningscentrum, psykiatri och rehabilitering. Örebro: Örebro läns landsting.

Akademikerförbundet SSR (2004) Socialchefer om hot och våld i arbetet. TEMO AB 2004.

Akademikerförbundet SSR (2006) Socialsekreterarnas arbetssituation. Synovate TEMO våren 2006.

Akademikerförbundet SSR (2007) Hot och våld i arbetslivet: en facklig handbok.

Andersson, L. & Pearson, C.M. (1999) Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*. 24, 452 - 471.

Andersson, R. (2002) Kriminalpolitikens väsen. Stockholm: Kriminologiska institutionen, Stockholms universitet.

Arbetskydd (1999) Svårt hindra hot i hemmet. Nr 12. Stockholm: Arbetskyddsverket.

Arbetsmiljöverket (2004) Arbetsmiljön 2003. Statistiskt meddelande Am 68 SM 9801. Sveriges officiella statistik, Stockholm.

Arbetsmiljöverket (2005) Arbetsorsakade besvär 2005. Statistiskt meddelande Am 43 SM 0501. Sveriges officiella statistik, Stockholm.

Arbetsmiljöverket (2008a) Arbetsorsakade besvär 2008. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2008b) Arbetsskador 2006. Rapport 2008:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2010a) Arbetsskador 2009. Rapport 2010:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket (2010b) Arbetsmiljön. Rapport 2010:3 Stockholm: Arbetsmiljöverket.

Arbetsmiljöverket/De los Reyes P. & Yazdanpanah, S. (2011) Kunskapsöversikt. Genusperspektiv. Kommande.

Arbetsmiljöverket/Göransson, S., Näsvall, K. & Sverke, M. (2010) Kunskapsöversikt. Psykologisk aspekt. Kommande.

Arbetsmiljöverket/Törner (2010) Kunskapsöversikt. Bra samspel och samverkan skapar säkerhet- om klimat och kultur på arbetsplatsen.

Arnetz, J. & Arnetz, B. (2000) Implementation and evaluation of a practical intervention programme for dealing with violence towards health care workers. *Journal of Advanced Nursing* 31(3) 668- 680.

Arnetz, J. (1998) Violence towards health care personnel: Prevalence, risk factors, prevention and relation to quality of care. Stockholm: Karolinska Institutet, Department of Public Health Sciences.

- Arnetz, J., Arnetz, B. & Söderman, E. (1998) "Violence toward Health Care Workers: Prevalence & Incidence at a Large, Regional Hospital in Sweden." *AAOHN Journal* 46 (3)107-113.
- Arnetz, J., Arnetz, B. & Petterson, I- L. (1996) "Violence in the Nursing Profession: Occupational and Lifestyle Risk Factors in Swedish Nurses." *Work & Stress* 10(2)119-127.
- Arway, G. (2002) Causal Factors of Violence in the Workplace: A Human Resource Professional's Perspective. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) *Violence at work: causes, patterns and prevention*. Cullompton: Willan publishing.
- Astvik, W. (2003) *Relationer som arbete: Förutsättningar för omsorgsfulla möten i hemtjänsten*. Psykologiska Institutionen. Stockholm Universitet.
- Aubert, V. Eckhoff, T. & Sveri, K. (1952) *En lov i søkelyset. Sosialpsykologisk undersøkelse av den norske hushjelplov*. Oslo: Akademisk forlag.
- Balvig, F. & Kyvsgaard, B. (2006) "Volden i Danmark 1995 og 2005"  
[http://www.justitsministeriet.dk/fileadmin/downloads/Forskning\\_og\\_dokumentation/vold\\_i\\_danmark.pdf](http://www.justitsministeriet.dk/fileadmin/downloads/Forskning_og_dokumentation/vold_i_danmark.pdf)
- Balvig, F. (2000) *Det Voldsomme Samfund. Om vold som problem og fængsel som løsning*. vol. 1 & 2. København: Jurist - og Økonomforbundets Forlag.
- Baron, R.A. & Neuman, J.H. (1998) "Workplace aggression - the iceberg beneath the tip of workplace violence: evidence on its forms, frequency, and targets". *Public administration quarterly*.
- Bates, I. (1993) "A job which is 'Right for me'? Social class, gender and individualization  
 Bates, I. & Riseborough, G. (red.) *Youth and inequality*. Buckingham: Open University Press.
- Bellamy, L. (1996) Situational crime prevention & convenience store robbery. *Security Journal* 7, 41- 52.
- Blumer, H. (1971) "Social problems as collective behaviour", *Social Problems* 18: 298- 306.
- Bowie, V. (2002a) Defining violence at work: a new typology. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) *Violence at work: causes, patterns and prevention*. Cullompton: Willan publishing.
- Bowie, V. (2002b) *Workplace violence: A Second look: Paper presented at the Crime Prevention Conference convened by the Australian Institute of Criminology and the Crime Prevention Branch, Commonwealth Attorney-General's Department and held in Sydney, 12- 13 September 2002*.
- Bowie, V. (2005a) Organizational violence: a trigger for reactive terrorism. Bowie, V., Fisher, B.S. & Cooper, C.L. (red.) *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*. Devon: Willan Publishing. 163- 183.
- Bowie, V. (2005b) *Workplace violence*. Devon. Willan Publishing.
- Braverman, M. (1999) *Preventing Workplace Violence: A Guide for Employers and Practitioners*. Thousand Oaks: Sage.

- Braverman, M. (2002) The prevention of violence affecting workers: a systems perspective. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) Violence at work: causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing. 114- 131.
- Brink, O. & Mathiesen Bech, C. (2003) "Voldens udbredelse". Vold på arbejdspladsen. En handbøg om forebyggelse. Glostrup: Det Kriminalpreventive Råd.
- Brå (2002) Butiksrån. Rapport 2002:16. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brå (2005) Otilåten påverkan riktad mot myndighetspersoner. Från trakasserier, hot och våld till amorös infiltration. Rapport 2005:18. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brå (2006a) Hot och våld mot kriminalvårdens personal. Rapport 2006:5. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Brå (2008b) Brottsutvecklingen i Sverige fram till år 2007. Rapport 2008:23. Brottsförebyggande rådet.
- Brå (2009a) Grövres våld i skolan. Rapport 2009:6.
- Brå (2009b) Kriminalstatistiken 2008. Rapport 2009:17.
- Brå (2010a) NTU 2009. Om utsatthet, trygghet och förtroende. Rapport 2010:2.
- Brå (2010b) Kriminalstatistiken 2009. Rapport 2010:15.
- Brå (2010c) Platsens betydelse för polisarbete. Empiriskt stöd och policyrekommendationer. Rapport 2010:11.
- Brännström, L. (2009) Förrättsligande. En studie av rättens risker och möjligheter med fokus på patientens ställning. Malmö: Bokbox förlag.
- Bäckman, O. (2001) "Med välfärdsstaten som arbetsgivare - arbetsmiljön och dess konsekvenser inom välfärdstjänsteområdet på 1990-talet". Szehelby, M. (red.) SOU 2001:52, Välfärdstjänster i omvandling. Forskarantologi. Kommittén välfärdsbokslut.
- Camerino, D., Estryng- Behar, M., Conway, P.M., van Der Heijden, B.I.J.M, Hasselhorn, H- M. (2008) "Work - related factors and violence among nursing staff in the European NEXT study: A longitudinal cohort study" International Journal of Nursing Studies, 45(1) 35 - 50.
- Carlsson, G. (2003) Det våldsamma mötets fenomenologi - om hot och våld i psykiatrisk vård. Vårdvetenskap och socialt arbete. Växjö: Växjö University Press.
- Catalano, R., Dooley, D., Novaco, R., Wilson, G. & Hough, R. (1995) Using ECA survey data to examine the effects of job layoffs on violent behaviour. Journal of Hospital and Community Psychiatry 44, 874- 79.
- Chappell, D. & Di Martino, V. (2006) Violence at work. Genève: International Labour Office.
- Christiansen, J. M (2005) Vold på arbejdet - med særlig vægt på FTF- medlemmers arbejdspladser, Copenhagen: CASA.
- Cole, L.L., Grubb, P.L., Sauter, S.L., Swanson, N.G., Lawless, P. (1997) "Psychosocial correlates of harassment, threats and fear of violence in the workplace", Scandinavian Journal of Work Environmental Health, 23:450 - 457.

- Colenda, C. & Hamer, R. (1991) "Antecedents and Interventions for Aggressive Behavior of Patients at a Geropsychiatric State Hospital." *Hospital and Community Psychiatry* 42 (3) 297-292.
- Cooper, C. & Swanson, N. (2002) *Workplace Violence in the Health Sector: State of the Art*. Genève: ILO.
- Dekker, S. (2003) When human error becomes a crime. *Human Factors and Aerospace Safety*, 3(1) 83- 92.
- Dekker, S. (2006) *The Field Guide to Understanding Human Error*. Hampshire: Ashgate.
- Dekker, S. (2008a) *Just Culture. Balancing Safety and Accountability*. Farnham: Ashgate.
- Dekker, S. (2008b) Skuld - en individuell handling eller indirekt konsekvens. Ödegård, S. (red.) *I rättvisans namn. Ansvar, skuld och säkerhet inom vården*. Stockholm. Liber. 109-126.
- Demker, M. & Duus - Otterström, G. (2009) "Realigning criminal policy. Offender and victim in the Swedish party system over time", *International Review of Sociology* 19(2) 273- 296.
- Di Martino, V. (2003) "Relationship between work stress and workplace violence in the health sector". Working paper of the joint ILO/ICN/WHO/PSI Program on Workplace violence in the health care sector. Genève.
- Di Martino, V., Hoel, H. och Cooper, C.L. (2003) *Preventing violence and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Dietz, J. & Gill, H. (2006) "Community Sources of Workplace Violence". Kelloway E. K, Barling J. & Hurrell, J.J.Jr. (red.) *Handbook of Workplace Violence* London: Sage. 331- 349.
- Duncan, S., Hyndman, K., Estabrooks, C., Hesketh, K., Humphrey, C., Wong, J., Acorn, S., & Giovannetti, P. (2001) "Nurses' Experience of Violence in Alberta and British Columbia Hospitals." *Canadian Journal of Nursing Research* 32(4) 57-78.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C. (2005) Workplace bullying: individual pathology or organisational culture. Bowie, V., Fisher B.S. & Cooper C.L. (red.) *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*. Devon: Willan Publishing. 229 - 247.
- Engelstad, F. (red.) (2003) *Makt og demokrati i arbeidslivet*. Oslo: Gyldendal norsk forlag.
- Eriksson, I. (2006) *Arbetsmiljö, kaoskompetens och mening*. Lund: Studentlitteratur.
- Estrada, F. (1997) "Ungdomsvåld: upptäckten av ett samhällsproblem. Ungdomsbrottslighet i svensk dagspress 1950- 1994", *Sociologisk Forskning* 4, 51- 72.
- Estrada, F. (1999) *Ungdomsbrottslighet som samhällsproblem. Utveckling, uppmärksamhet och reaktion*. Stockholm: Kriminologiska institutionen.
- Estrada, F. (2004) *Brottslighetens politiska dynamik - ledarsidors syn på ungdomsbrottslighet 1970- 1999*, i Blomberg- Kroll, H., Kroll, T., Lundström, T., & Swärd, H. (red.), *Samhällsproblem och socialpolitik i massmedier*. Lund: Studentlitteratur.
- Estrada, F. (2005) *Våldsutvecklingen i Sverige - En presentation och analys av sjukvårdsdata*. Stockholm: Institutet för framtidsstudier.

Estrada, F., Nilsson, A. & Wikman, S. (2007) "Det ökade våldet i arbetslivet. En analys utifrån de svenska offerundersökningarna", *Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab*, 94:56– 73.

Estrada, F., Nilsson, A., Jerre, K. & Wikman, S. (2010) "Violence at work – the emergence of a social problem", *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime prevention* 11, 46-65.

Evans, K., Fraser, P. & Walklate, S. (1996) Whom do you trust? The politics of grassing on an inner city housing estate, *Sociological Review* 44(3) 361– 380.

EWCO (2006) "Violence, bullying and harassment in the workplace". European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.

Fahlén, G. (2008) Aspects on the Effort – Reward Imbalance model of psychosocial stress in the work environments. Sundsvall: Mittuniversitet. Institutionen för hälsovetenskap.

Felson, M. (1998) *Crime and everyday life*. Thousand Oaks: Pine Forge Press.

Felson, R. (2006) "Violence as Instrumental Behavior". Kelloway E. K, Barling J. & Hurrell, J.J.Jr. (red.) *Handbook of Workplace Violence*. London: Sage. 7 – 28.

Findorff, M.J., McGovern, P.M., Wall, M., Gerberich, S.G. & Alexander, B. (2004) "Risk factors for work related violence in a health care organization", *Injury prevention* 10, 296 – 302.

Finstad, L. (2000) *Politiblikket*, Oslo: Pax Förlag.

Flannery, R. (1996) 'Violence in the workplace, 1970–1995: a review of the literature', *Aggression and Violent Behavior* 1(1) 57–68.

Flannery, R., Hanson, A., Penk, W., Pastva, G., Navon, M. & Flannery, G. (1997) "Hospital Downsizing and Patients' Assaults on Staff." *Psychiatric Quarterly* 68(1) 67–76.

Frick, K., Eriksson, O. & Westerholm, P. (2004) *Arbetsmiljöpöolitik och arbetsmiljöaktörer i Gustavsson, R. & Lundberg, I. (red.) Arbetsliv och Hälsa 2004*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Gage, M., & Kingdom, D. (1995) "Breaking the cycle of aggression". *Journal of nursing Administration* 25 (12) 55 – 64.

Garland, D. (2001) *The Culture of Control. Crime and Social order in Contemporary Society*. Chicago: Chicago University Press.

Gates, D., Fitzwater, E. & Meyer, U. (1999) "Violence against Caregivers in Nursing Homes. Expected, Tolerated, and Accepted." *Journal of Gerontological Nursing* 25(4) 12–22.

Geijer, P. & Menckel, E. (2003a) *Hot och våld i detaljhandeln*. Stockholm: Arbetsmiljöverket och Arbetslivsinstitutet.

Geijer, P. & Menckel, E. (2003b) *Hot och våld vid svenska bensinstationer*. Stockholm: Arbetsmiljöverket och Arbetslivsinstitutet.

Geijer, P. (2002) "Hot och våld vid nattöppen detaljhandel. Pilotstudie i centrala Stockholm". Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

Gellner, P., Landers, S., O'Rourke, D., & Schlegel, M. (1994) "Community Health Nursing in the 1990's: Risky Business?" *Holistic Nursing Practice* 8(2) 15–21.

- Ghaziuddin, M. & Ghaziuddin, N. (1992) "Violence against Staff by Mentally Retarded Inpatients". *Hospital and Community Psychiatry* 43(5) 503-504.
- Gill, M., Fisher, B. & Bowie V. (red.) (2002) *Violence at work. Causes, patterns and prevention*. Devon: Willan Publishing.
- Granér, R. (2004) *Patrullerande polisens yrkeskultur*. Akademisk avhandling. Institutionen för socialt arbete.
- Gray G. (2006) "The Regulation of Corporate Violations: Punishment, Compliance, and the Blurring of Responsibility", *British Journal of Criminology* 46:875- 892.
- Gray, G. (2009) "The Responsibilization strategy of health and safety", *British Journal of Criminology* 49, 326- 342.
- Gustafsson, R.(2004) "Välfärdstjänsternas ofärd". Gustafsson, R. & Lundberg, I. (red) *Arbetsliv och hälsa 2004*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet, Arbetsmiljöverket och Liber Förlag. 257-279.
- Gustavsson, J. & Svedberg, B. (2002) *Hot och våld mot personal i kriminalvården*. Norrköping: Kriminalvårdsstyrelsen.
- Hammargren, M. & Todorovic, M. (2009) "Ville ha pengar till mat och hyra inför julhelgen." En studie över socialarbetares utsatthet för hot och våld utifrån risker och åtgärder som anges i arbetsskadeanmälningar. Examensarbete. Stockholm: Kriminologiska Institutionen. Stockholms universitet.
- Hammerlin, Y. & Kristoffersen R. (2001) *Våld og trusler mot tillsatte i kriminalomsorgen*. Oslo: Kriminalomsorgens utdanningscenter.
- Heiskanen, M. (2005) i Sirén, R & Honkatukia, Päivi (red.) *Victimisation to Violence in Finland. Results from 1980-2003 National Surveys*.
- Heiskanen, M. (2007) *Violence at Work in Finland; Trends, Contents, and Prevention*, *Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention*, 8(1) 22- 40.
- Hindelang, M., Gottfredson, M. & Garofalo, J. (1978) *Victims of personal crime: An empirical foundation for a theory of personal victimization*. Cambridge: Ballinger.
- Hjalte, L. (2006) *Ambulanssjukvård i tätort och glesbygd - är det någon skillnad? En deskriptiv studie om nyttjandet av ambulanser och ambulanssjukvård i olika geografiska områden*. Rapport Nr 21. Göteborg: CHSA.
- Hockley, C. (2005) *Staff violence against those in their care*. Bowie, V., Fisher B.S. & Cooper C.L.(red.) *Workplace Violence: Issues, Trends, Strategies*. Devon: Willan Publishing. 77- 96.
- von Hofer, H. (2006) "Ökat våld och/eller vidgade definitioner?", *Nordisk Tidskrift for Kriminalvidenskab* 93, 193- 208.
- von Hofer, H. (2007) *Brott och straff i Sverige. Historisk kriminalstatistik 1750- 2005*. Diagram, tabeller och kommentarer. Rapport 2008:1. Stockholm. Kriminologiska institutionen. Stockholms universitet.



- Hopkins, M. (2002) Developing a framework for understanding patterns of abuse and violence against businesses. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) Violence at work: causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing. 59- 75.
- Hultberg, A., Dellve, L. & Ahlborg, G. (2006) Vägledning för att skapa goda psykosociala arbetsförhållanden i arbeten med klienter och patienter. ISM- rapport 3. Institutet för stressmedicin.
- Hultin, A. (2000) "Lagar, föreskrifter och rekommendationer". Menckel, E. (red.) Hot och våld i vård och omsorg. Fakta, forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 148- 156.
- Hurrell J.J.Jr., Worthington K.A., Driscoll, R.J (1997) "Job stress, gender and workplace violence: Analysis of assault experiences of state employees". Vanden Bos G.R., Bulatao, E.Q. (red.) Violence on the Job. Washington DC: American Psychological Association. 29 - 49.
- Hydén, H. (2004) Hur får vi en bättre arbetsmiljö? Om strategier i arbetsmiljölagstiftningen över tid och vad vi kan lära av det. Johansson, B., Frick, K. & Johansson, J. (red.) Framtidens arbetsmiljö - och tillsynsarbete. Lund: Studentlitteratur. 126- 151.
- Häll, L. (2004) Offer för våld och egendomsbrott 1978- 2002. Rapport 104. Stockholm: Statistiska centralbyrån.
- Høgh, Annie (2000) Trusler og vold på arbejdspladsen. København: Arbejdsmiljøinstituttet.
- Isaksson, U. (2008) Våld mot vårdare i sjukhemsmiljö. Umeå: Umeå University Medical Dissertations, Department of Nursing.
- Ivanoff, J. & Tofalvi, A. (2009) Hot och våld mot ambulanspersonal - Skillnader mellan storstad och glesbygd. Borås: Högskolan i Borås.
- J:son Lönn, E. (2005) Jobb(iga) nyheter: om dagstidningars bevakning av arbetsmiljöfrågor. Umeå: Institutionen för kultur och medier.
- Jeffcott, S., Pidgeon, N., Weyman, A. & Walls, J. (2006) Risk, trust, and safety culture in UK train operating companies. Risk Analysis 26, 1105- 1121.
- Jerre, K. (2009) Ökar de våldsrelaterade arbetsmiljöproblemen? En studie av våld i arbetslivet utifrån de svenska arbetsmiljöundersökningarna 1991- 2005. Sociologisk Forskning 1, 67- 89.
- Johansson, K. (1991) Jourtjänstgöring på gruppboheter för förståndshandikappade. Examensarbete, linjen för personal - och arbetslivsfrågor. Uppsala: Uppsala universitet.
- Karasek, R. & Theorell, T. (1990) Healthy work: Stress, productivity and reconstruction.
- Kelley, E. & Mullen, J. (2006) "Organizational Response to Workplace Violence". Kelloway E. K, Barling J. & Hurrell, J.J.Jr. (red.) Handbook of Workplace Violence. London: Sage 493- 515.
- Kendra, M. (1996) "Perception of Risk by Home Health Care Administrators and Field Workers." Public Health Nursing 13(6) 386-393.
- Kendra, M., Weiker, A., Simon, S., Grant, A., & Shullick, D. (1996) "Safety Concerns Affecting Delivery of Home Health Care." Public Health Nursing, 13(2) 83-89.

- Kenny, J.F. (2002) The process of employee violence: the building of a workplace explosion. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) Violence at work: causes, patterns and prevention. Cullompton: Willan publishing. 76 – 89.
- Kitsuse, J.I. & Cicourel, A. (1963) "A Note on the Uses of Official Statistics", Social Problems 11, 131- 139.
- Koch, H. (1984) Om politivoldens graenser. Nordisk Tidsskrift for Kriminalvidenskab, 69(5) 243 – 254.
- Kop, N., Euwema, M., Schaufeli, W. (1999) "Burnout, job stress and violent behaviour among Dutch police officers". Work & Stress 13(4) 326 – 340.
- Korsell, L. (2003) Straff och självreglering – en strategi för reglering av kontroll av ekobrott. Underlagsrapport till Förtroendekommissionen. SOU 2004:47.
- Kriminalvårdstyrelsen (1998) Personalenkät 1998. Personalens syn på sina arbetsförhållanden. Norrköping: Kriminalvårdsverket.
- Kääriäinen, J., Lintonen, T. Laitinen, A. & Pollock, J. (2008) The 'Code of Silence': Are Self-Report Surveys a Viable Means for Studying Police Misconducts? Journal of Scandinavian Studies in Criminology and Crime Prevention 9(2) 86 – 96.
- Laflamme, L., Menckel, E. & Aldenberg, E. (1998) "Violence in the Swedish school environment: extent of the problem and its manifestations. "Work". A Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation 11, 143- 153.
- Lanza, M. (1988) "Factors Relevant to Patient Assault." Issues in Mental Health Nursing 9, 239-257.
- Lanza, M. (2006) "Violence in Nursing". Kelloway E. K, Barling J. & Hurrell, J.J.Jr. (red.) Handbook of Workplace Violence London: Sage. 147- 167.
- Larsson, T. (2004) Förutsättningar för kommunernas arbetsmiljöarbete på 2000- talet. Johansson, B., Frick, K. & Johansson, J. (red.) Framtidens arbetsmiljö – och tillsynsarbete. Lund : Studentlitteratur. 184- 121.
- Larsson, T., Jansson, M. & Brooks, B. (2009) Text-mining of insurance-based information: Decision support for local safety management. Stockholm. Kungliga Tekniska Högskolan.
- Larsson, T.J., Normark, M., Oldertz, C. Tezic, K. (2010) Allvarliga arbetsskador och långvarig sjukfrånvaro 2010. Stockholm: AFA försäkringar.
- Larsson, T.J., Oldertz, C. & Tezic, K. (2010) Threats and violence as a precursor to occupational injury: text- mining of insurance- based information on police officers and security guards in Sweden 2004 – 2007. Journal of Safety Research 14(2) 1- 14.
- Lawoko, S., Soares, J.J.F., Nolan P. (2004) "Violence towards psychiatric staff: a comparison of gender, job and environmental characteristics in England and Sweden". Work & Stress 18(1) 39 – 55.
- Lawrence, C. & Leather, P. (1999) The social psychology of violence and aggression. I P. Leather, C.Brady, C. Lawrence, D. Beale, and T. Cox (red.): Work- related Violence – Assessment and Intervention. London & New York: Routledge: 34- 51.

- Lee, S., Gerberich, S., Waller, L., Anderson, A. & McGovern, P. (1999) "Work- Related Assault Injuries among Nurses." *Epidemiology* 10 (6) 685-691.
- Lee- Treeweek, G. (1997) "Women, resistance and care": an ethnographic Study of Nursing Auxiliary Work". *Work, employment and Society*. 11, 47- 63.
- Leijonhufvud, M. & Nilheim, L. (2008) Den dubbla lagstiftningen. Ödegård, S. (red.) I rättvisans namn. Ansvar, skuld och säkerhet inom vården. Stockholm. Liber. 78- 107.
- Lewin, B. (2004) "Brottsoffer med funktionshinder". Lindgren, M., Pettersson, K- Å. & Hägglund B. (red.) Utsatta och sårbara brottsoffer. Stockholm: Jure Förlag AB.
- Lindgren, S- Å. (1993) Den hotfulla njutningen: Att etablera drogbruk som samhällsproblem 1890- 1970. Stockholm: Symposion.
- Ljunglöf, T. (2008) Hot och våld mot akademiker. SACO.
- LO/Gellerstedt, S. (2004) Arbetsmiljön 1991- 2003. Klass och kön. Löne - och välfärdsenheten.
- Lundström, M. (2006) Våld - utmaning och utmattning: vårdarens utsatthet och upplevelser i samband med våld i gruppboheter för personer med utvecklingsstörning. Umeå: Medicinska fakulteten.
- Mathiesen, T. (1985) Rätten i samhället. Göteborg: Bokförlaget Korpen.
- Mayhew, C. (2000) "Preventing client- initiated violence: A practical handbook", Australian Institute on Criminology Research and Public policy Series No. 30.
- Mayhew, C. (2001) Occupational health and safety risks faced by police officers. *Trends, Issues in Crime and Criminal Justice* 196. Canberra: Australian Institute of Criminology.
- Mayhew, C. (2002) Occupational violence in industrialized countries: types, incidence patterns and 'at risk' groups and workers. Gill, M., Fisher, B. & Bowie, V. (red.) *Violence at work: causes, patterns and prevention*. Cullompton: Willan publishing. 21- 40.
- Menckel, E. & Hultin, A. (2004) "Arbeten med risk för hot och våld". Gustavsson, R.Å. & Lundberg, I. (red.) *Arbetsliv och hälsa*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 345 - 361.
- Menckel, E. & Viitasara, E. (2000) Utsatthet för hot och våld i vård och omsorg. En undersökning bland kommunalt anställda. Arbetslivsinstitutet. Stockholm.
- Menckel, E. & Viitasara, E. (2002) "Threats and violence in Swedish care and welfare - magnitude of the problem and impact in municipal personnel", *Scandinavian Journal of Caring* 16, 376 - 385.
- Menckel, E. (2000a) "Kunskap, forskningsbehov och förebyggande strategier". Menckel, E. (red.) *Hot och våld i vård och omsorg. Fakta, forskning och förebyggande arbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 157- 170.
- Menckel, E. (2000b) "Hot, våld och trakasserier i arbetsliv och skola" i Marklund, S. (2000) *Arbetsliv och hälsa 2000*. Stockholm: Arbetarskyddsstyrelsen. Arbetslivsinstitutet.

- Menckel, E., Carter, N. & Viitasara, E. (2002) "Violence towards caregivers of persons with developmental disabilities. Developing a system for recording challenging behavior" *Work: A Journal of Prevention, Assessment, & Rehabilitation* 15, 3-8.
- Monahan, J. (1981) *The Clinical Prediction of Violent Behavior*. Washington: US Department of Health and Human Services, National Institution of Health.
- Mullen, E. (1997) 'Workplace violence: cause for concern or the construction of a new category of fear', *Journal of Industrial Relations* 39 (1) 21-32.
- Nadwairski, J. (1992) "Inner- City Safety for Home Care Providers." *JONA*, 22 (9) 42-47.
- Neij, K- E. (2000) *Rätten för arbetstagare som utsätts för våld eller hot i arbetsmiljön*. Examensarbete. Lund: Juridiska fakulteten.
- Neumann, J.H. & Baron, R.A. (1998) "Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets", *Journal of Management* 24 (3) 391 - 419.
- Nitzelius, T. & Söderlöf, G. (2009) *Omsorgernas arbetsmiljö. Praktiska typfall i omsorgerna, vården och socialtjänsten*. Stockholm: Norstedts juridik.
- Nolan, P., Soares, J., Dallender, J., Thomsen, S. & Arnetz, B. (2001) "A Comparative Study of the Experiences of Violence of English and Swedish Mental Health Nurses." *International Journal of Nursing Studies*, 38 (4) 19-426.
- Nordin, H. (1998) *Våld och hot i arbetet. Statistik över anmälda arbetsskador, utsatthet och besvär*. Enheten för arbetsskadestatistik.
- Nordin, H. (2000) "Förekomst i olika arbetsmiljöer" i Menckel, E. (red.) *Hot och våld i vård och omsorg. Fakta forskning och förebyggande arbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Nylander, P.Å. (2006) *Kriminalvårdarens vardagsarbete - handlingar, emotioner och föreställningar. En intervjustudie med vårdare vid svenska anstalter*. Örebro: Örebro Universitet.
- O'Donnell, I. & Edgar, K. (2009) "Routine victimisation in prisons". Williams, B. & Goodman Chong, H. (red.) *Victims and Victimisation: a reader*. Maidenhead: McGraw- Hill.
- Paterson, B., Leadbetter, D., Miller, G. & Bowie V. (2009) *Re- framing the problem of workplace violence directed towards nurses in mental health services in the UK: A work in progress*, *International Journal of Social Psychiatry*.
- Pauchant, T.C. & Mitroff, I.I (1992) *Transforming the Crisis- Prone Organization: Preventing Individual, Organizational and Environmental Tragedies*. San Francisco: Jossey- Bass.
- Peek- Asa, C. (2001) "Workplace Violence in Municipal Occupations." *Occupational Medicine: State of the Art Reviews* 16 (1) 109-123.
- Perrott, B.S & Kelloway, K. (2006) "Workplace violence in the police". Kelloway, K. & Barling, J. & Hurrell, J. (red.), *Handbook of Workplace Violence*. London: Sage. 211- 225.
- Pidgeon, N. & O'Leary, M. (2000) *Man- made disasters: why technology and organizations (sometimes) fail*. *Safety Science* 34, 15- 30.

- Polisförbundet (2008a) Hot och våld mot poliser. En kartläggning bland 2024 av Polisförbundets medlemmar. Exquiro Market Research.
- Polisförbundet (2008b) Vad ska en polis tåla? Exquiro Market Research.
- Pollack, E. (2001) En studie i Medier och Brott, Stockholm: Stockholms universitet, JMK.
- Poster, E.C. (1996) "A multinational study of psychiatric nursing staff's beliefs and concerns about work safety and patient assault", *Archives of psychiatric nursing* 10(6) 365 – 373.
- Pousette, M. (2009) Trygg på jobbet: så förebygger och hanterar du hot, våld och trakasserier mot skolans personal. Stockholm: SKL Kommentus.
- Poyner, B. & Warne (1987) *Violence to staff: A basis for assessment and prevention*. London: Health and Safety Executive.
- Prop. 2009/10:210. Patientsäkerhet och tillsyn.
- Putnam, R. (2001) *Bowling alone: the collapse and revival of American community*. New York: Simon & Schuster.
- Rasmussen, J. (2010) *Safety in the making: studies on the discursive construction of risk and safety in the chemical industry*. Örebro: Örebro Studies in Media and Communication. Örebro universitet.
- Reason, J. (1997) *Managing the risks of organizational accidents*. Aldershot: Ashgate Publishing Limited.
- Rehmdahl, A. & Skwirut, A. (2009) Polisens utsatthet för våld. En studie av arbetsskadeanmälningar 1987, 1997 & 2007. Stockholm: Kriminologiska institutionen. Stockholms universitet.
- Rhodin, D. (2010) "Man ska inte vara lättkränkt" En studie om brottsofferskap och professionella attityder till patientrelaterat våld inom lokal, rättspsykiatrisk vård. Stockholm: Kriminologiska institutionen. Stockholms universitet.
- Rollenhagen, C. (2008) *Säkerhetskultur och säkerhetsklimat*. Ödegård, S. (red.) *I rättvisans namn. Ansvar, skuld och säkerhet inom vården*. Stockholm. Liber. 261– 283.
- RSV(1993) *Förbättrad säkerhet vid Kronofogdemyndigheterna - Slutrapport från arbetsgruppen med uppgift att göra en översyn av exekutionsväsendets beredskap inför våld och hot mot våra tjänstemän*. Rapport 1993:7. Stockholm: Riksskatteverket.
- Runyan, C.W., Zakocs, R.C. & Zwerling, C. (2000) *Administrative and behavioral interventions for workplace violence and prevention*. *American of Preventive Medicine* 18(4) 116– 127.
- Rytterbro, L., Rönneling, A. & Tham, H. (2009) *Brottsskadeersättning ur brottsofferperspektiv. En komparativ studie av Danmark och Sverige*. Rapport 2009:4. Stockholm: Kriminologiska institutionen. Stockholms universitet.
- Sampson R.J., Raudenbush, S.W., & Earls, F. (1997) *Neighborhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy*. *Science* 277(5328) 918-924.

- Sandström, S. (2000) "Myter och konflikter", Menckel, E. (red) Hot och våld i vård och omsorg. Fakta, forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 73- 101.
- Saveman, B-I. (1994) Formal careers in health care and the social services witnessing abuse of the elderly in their homes. Umeå: Umeå Universitet.
- Saveman, B- I., Åström, S., G. & Norberg, A. (1999) Elder abuse in residential settings in Sweden. *Journal of Elder Abuse & Neglect*, 10 (1-2) 43- 60.
- SCB (1995) Offer för vålds- och egendomsbrott 1978- 1993. Rapport 98. Stockholm: Statistiska centralbyrån.
- SCB (2007) Fokus på näringsliv och arbetsmarknad hösten 2006. Rapport 2007:1.
- Siegrist J. (1996) Adverse health effects of high- effort/low- reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology* 1996(1) 27- 41.
- Shaw, C. & McKay H. (1942) *Juvenile Delinquency and Urban Areas*. Chicago: University of Chicago Press.
- Skarpaas, I. & Hetle, A. (1996) Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere: en kartleggingsundersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevernpedagoger, sosionomer og vernepleiere. Notatserien 1/96. Oslo: Arbeidsforskningsinstituttet.
- SKTF (2007) Hot och våld inom socialtjänsten och därtill relaterade frågor.
- SKTF- tidningen (2010) Fältassistenter vill ha bättre rättsligt skydd, 25 mars 2010.
- Snyder, W. (1994) "Hospital Downsizing and Increased Frequency of Assaults on Staff." *Hospital and Community Psychiatry* 45 (4) 378-380.
- SOSFS (2005) Anmälningsskyldighet enligt Lex Maria. Föreskrifter och allmänna råd. 2005:28 Socialstyrelsens författningssamling.
- SOU (1976) Skador i arbetet: statistik och annan information: betänkande av Yrskeskadestatistikutredningen. Rapport 1976:17. Stockholm: Liber förlag.
- SOU (2002) Göteborg 2001. 2002:122. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.
- SOU (2003) Ökad effektivitet och rättssäkerhet i brottsbekämpningen. 2003:74. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.
- SOU (2008) Patientsäkerhet. Vad har gjorts? Vad behöver göras? 2008:117. Stockholm: Fritzes Offentliga Publikationer.
- Spector, P., Fox, S. & Domagalski, T. (2006) "Emotions, Violence, and Counterproductive Work Behavior". Kelloway E. K, Barling J. & Hurrell, J.J.Jr. (red.) *Handbook of Workplace Violence* London: Sage. 29- 46.
- Speer, R. (1997) Workplace violence: Moving beyond the headlines. *Women Layers Journal* 83(1) 6-12.
- ST (2010) "Arbetsmiljön 2010" - inom Fackförbundet ST:s organisationsområde.
- Stanko, E. (2003) *The meanings of violence*. London. Routledge.

- Statistisk sentralbyrå (2007) Levekårsundersøkelsen om arbeidsmiljø 2007. Oslo: Statistisk sentralbyrå
- Statistisk sentralbyrå (2010) Samordnet levekårsundersøkelse 2009 – Tverrsnitt Tema: Arbeidsmiljø Oslo: Statistisk sentralbyrå.
- Sundström- Frisk, C. & Weiner, J. (2004) "Vad säger arbetsskadestatistiken?". Gustavsson, R. & Lundberg, I. (red.) arbetsliv och hälsa 2004. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 75- 99.
- Suserud, B. (1998) The role of the nurse in Swedish prehospital emergency care. Göteborg: Avdelningen för anesthesiologi och intensivvård. Göteborgs universitet.
- Suserud, B- O., Blomqvist, M. & Johansson, I. (2002) Experiences of threats and violence in swedish ambulance service. Accident and emergency nursing, 10(3) 127- 135.
- Svenaesus, L. (2008) "Ändra lagen nu!" Ödegård, S. (red.) I rättvisans namn. Ansvar, skuld och säkerhet inom vården. Stockholm. Liber. 61- 77.
- Södergren, B. (2008) Ett kunskapsperspektiv på organisation och ledarskap: Studier om kunskapsprocesser och kunskapsorienterat ledarskap för innovation och förnyelse. Lärdomar från ett forskningsprojekt, Uppsala: Företagsekonomiska institutionen. Uppsala universitet.
- TFS 1999:36. Generaltullstyrelsens föreskrifter och allmänna råd om personalbestämmelser.
- Tham, H. (1999) "Lag och ordning som vänsterprojekt? Socialdemokratien och kriminalpolitiken". BRÅ- rapport 1999:9. Reflektioner om kriminalpolitik. Stockholm: Fritzes. 96- 117.
- Tiby, E. (2000) De utsatta. Stockholm: Folkhälsoinstitutet.
- Tombs, S. (2003) "Two Steps Forward, One Step back: Towards Accountability for Workplace deaths?" Policy and Practice in Health & Safety, 1(1) 9- 30.
- Tombs, S. (2007a) "'Violence', safety crimes and criminology", British Journal of Criminology 47(4) 531- 550.
- Tombs, S. (2007b) Safety crimes. Cullompton: Willan Publishing.
- Waddington, P. Badger, D. & Bull, R. (2005) "Appraising the inclusive definition of workplace violence". British Journal of Criminology 45(2) 141- 164.
- Waddington, P. Badger, D. & Bull, R. (2006) The violent workplace. Cullompton: Willan Publishing.
- Wassell, J. (2009) Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review, Safety Science. 47(8) 1049-1055.
- Whyte, D. (red.) (2009) Crimes of the Powerful: A reader. Maidenhead: McGraw- Hill.
- Viitasara, E. & Menckel, E. (2002) "Developing a framework for identifying individual and organizational risk factors for the prevention of violence in the healthcare sector". Work 19(2) 117 - 123.
- Viitasara, E. (2000) "Skilda fokus i forskningen", i Menckel, E. (red.) Hot och våld i vård och omsorg. Fakta forskning och förebyggande arbete. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

- Viitasara, E. (2004) Violence in caring: risk factors, outcomes and support. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Viitasara, E., Menckel, E. & Carter, N. (1997) Att dagligen möta hot och våld. Utveckling av metoder för kartläggning och analys av hot och våld i arbetet med vuxna utvecklingsstörda. Arbetslivsrapport 1997:7. Solna: Arbetslivsinstitutet.
- Viitasara, E., Sverke, M. & Menckel, E. (2003) "Multiple Risk factor for violence to seven occupational groups in the Swedish caring sector." *Industrial relations* 58, 202- 231.
- Wikman, A. (2004) Indikatorer på förändrade arbetsförutsättningar. Gustavsson, R. & Lundberg, I. (red.) *Arbetsliv och hälsa 2004*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet. 37- 74.
- Wikman, S. (2008) Våld på jobbet. Beskrivningar av våld i arbetslivet 1978- 2004 i facklig press. *Sociologisk Forskning*, 2008(3) 6- 31.
- Wikman, S. (2011) Hårdare tag på jobbet. Kommande.
- Wilson, F. (2008) *Organisation, arbete och ledning*. Stockholm: Liber.
- Wykes, T. & Whittington, R. (1998) Prevalence and predictors of early traumatic stress reactions in assaulted psychiatric nurses. *The Journal of Forensic Psychiatry*, 9(3) 642- 658.
- Zanderin, L. (2005) *Arbetsmiljö*. Lund: Studentlitteratur.
- Åkerström, M. (1993) Våld och hot i sjukvårdsarbeten: dokumentation av en riksrepresentativ intervjustudie. Lund: Network for research in criminology and deviant behavior. Lunds universitet.
- Åkerström, M. (1997) "Att anmäla våld - en praktik inom lokala kulturer", *Nordisk Tidskrift for Kriminalvidenskab* 84, 125- 132.
- Åkerström, M. (2000) "Det gicks bärsäckragång" - nedtoning av våld på sjukhem"  
Åkerström, M. & Sahlin, I. (red.) *Det lokala våldet. Om rädsla, rasism och social kontroll*. Stockholm: Liber.
- Åkerström, M. (2002) "Slaps, Punches, Pinches - But not Violence: Boundary - Work in Nursing Homes for the Elderly." *Symbolic Interaction* 25(4) 515- 536.
- Ödegård, S. (2006) "Säker Vård - patientskador, rapportering och prevention". Rapport 2006:1. Göteborg: Nordiska högskolan för folkhälsovetenskap.
- Ödegård, S. (2008) *I rättvisans namn. Ansvar, skuld och säkerhet inom vården*. Stockholm. Liber.



## Kort om lagstiftning avseende våld i arbetslivet

I Sverige är arbetslivet och arbetsmarknaden relativt välreglerat. Lagar och centrala avtal reglerar inte bara anställningen utan även arbetsvillkoren och arbetsmiljön. Dessa lagar och avtal speglar i allt väsentligt styrkeförhållandet mellan parterna i arbetslivet (Allvin m.fl 2005) I denna bilaga redovisas kortfattat några av de viktigaste lagarna på området. Beskrivningen av det vi i dagligt tal kallar arbetsmiljölagen bygger i stora delar på *Lagar, föreskrifter och rekommendationer* (Hultin 2000) och *Hur får vi en bättre arbetsmiljö? Om strategier i arbetsmiljölagstiftningen över tid och vad vi kan lära av det* (Hydén 2004).

### Arbetsmiljölagen (SFS 1977:1160)

Lagens ändamål är att "förebygga ohälsa och olycksfall i arbetet samt att även i övrigt uppnå en god arbetsmiljö" (AML 1 kap.). Arbetsmiljölagen (AML) kännetecknas av målstyrning och att lagens bestämmelser är allmänt hållna. Med målstyrning menas att lagen anger önskvärda tillstånd som tillämparen ska sträva efter och uppnå med olika medel, till skillnad från regelstyrning som går ut på att tillämparen helt enkelt ska rätta sig efter de anvisningar som ges (Hydén 2004). Arbetsmiljölagen från 1977 uttalar allmänna riktlinjer och behöver därför kompletteras i form av konkretiseringar. Zanderin (2005: 14-17) har beskrivit hur lagen inte fungerar i ett vakuum utan tvingas agera tillsammans med olika regleringar som är knutna till arbetslivsområdet. Den konkretisering som lagen kräver för sin tillämpning sker bland annat genom Arbetsmiljöverkets författningssamling (Hultin 2000)<sup>22</sup>. Varje verksamhet<sup>23</sup> där arbetstagare utför arbete åt en arbetsgivare omfattas om arbetsmiljölagen med undantaget arbete i arbetsgivarens hushåll (Hydén 2004; Zanderin 2005)

I takt med den pågående övergången från ett industrisamhälle till ett tjänstesamhälle (Sundström-Frisk & Wiener 2004; Zanderin 2005) har Arbetsmiljölagens tillämpningsområde successivt utvidgats<sup>24</sup>, framför allt genom att föra in psykosociala omständigheter som legitima arbetsmiljöfaktorer (Hydén 2004). Detta har inneburit en förskjutning av fokus från kemiska och fysiska risker till psykiska och sociala exponeringsfaktorer. Det är de senare som nu dominerar debatten även om de fysiska arbetsskadorna står för majoriteten av arbetsskadorna (Sundström-Frisk & Wiener 2004).

Hydén (2004) påtalar att incitamenten för arbetsmiljöarbetet vilar på en underliggande logik som bygger på att anställda i allt högre grad idag ska vara med och bestämma över arbetsförhållandena. Resonemanget om att ett samarbete mellan arbetsgivare och arbetstagare är bästa sättet att motverka arbetsolyckor slogs fast redan 1929 på en ILO-konferens (Hydén 2004). Regler för samverkan i arbetsmiljöorganisationen finns i AML 6

---

<sup>22</sup> Några andra föreskrifter än våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2) innehåller också åtgärder som belyser hot och våldsproblematiken AFS 1982:3 Ensamarbete, AFS 1990:18 Omvårdnadsarbete i enskilt hem, AFS 1993:17 Kränkande särbehandling i arbetslivet, AFS Gravid och ammande arbetstagare, AFS 1996:1 Minderåriga, AFS 1997:7 Första hjälpen och krisstöd.

<sup>23</sup> Undantag gäller för vissa personer som genomgår utbildning, är i vård på anstalt eller fullgör sin värnplikt.

<sup>24</sup> 1991 infördes en paragraf om internkontroll i arbetsmiljölagen paragraf, 3 kap. 2a §. 1996 kom ytterligare utvidgningar i reglerna om internkontroll i AFS 1996:6 och 2001 kom bestämmelser om SAM, systematiskt arbetsmiljöarbete genom AFS 2001:1

kap. arbetsmiljöförordningen (6-13§§) och manifesteras bland annat av att de anställda på varje arbetsplats med fler än fem anställda ska representeras av ett skyddsombud<sup>25</sup> (Zanderin 2005).

Traditionellt har arbetsmiljöarbetet skötts av experter i en särskild skyddsorganisation bestående av skyddskommittéer, skyddsombud och skyddsingenjörer (Hydén 2004). I samband med att den borgerliga regeringen kom till makten 1991 kunde man iaktta en stark revidering av arbetsmiljölagstiftningen (Hydén 2004; Zanderin 2005). Hydén (2004) menar att kritik framförts mot att arbetsmiljöfrågan handlades i ett stabsorgan som skyddskommittén och därmed kom att hamna i en s.k. sidovagnfunktion. Detta i kombination med den borgerliga regeringens fokus på individuellt ansvar ledde, enligt Hydén, fram till förslag om att överföra arbetsmiljöfrågorna till de som i egenskap av arbetsledare, avdelningschefer, produktionschefer etc. är involverade i den direkta verksamheten och som har möjlighet att göra något åt problemen, särskilt ur ett förebyggande perspektiv (se även Nitzelius & Söderlöf 2009).

Från och med 1990-talet ges Arbetsmiljöverket signaler från statsmakten att inta en allt mer kontrollerade än rådgivande roll (Frick, Eriksson & Westerholm 2004). Arbetsmiljöverket kan fatta beslut om åtgärder som kan uppfattas som allvarigare än straff, till exempel att en butik måste stängas. Syftet är inte alltid att genast få igång en regelefterlevnad utan strategin med rådgivning och stöd har snarare syftet att förebygga en skada än att bestraffa något ont. Bestrafningen sker i det fall någon har brutit mot en regel. Om relationen så småningom leder till åtal betraktas det som ett misslyckande (Korsell 2003). De sanktioner som förekommer är av begränsad praktisk betydelse. Det är svårt att rättsligt utkräva ansvar, något som är typiskt för intervenerande lagstiftning. Mycket få av anmälningarna leder till åtal och av dessa är det enbart ytterligare en Bråkdelen som leder till fällande dom (Hydén 2004).

### **Våld och hot i arbetsmiljön (AFS 1993:2)**

”Våld och hot i arbetsmiljön” (AFS 1993:2) är den första lagen i världen som är en speciallagstiftning för att reglera hot och våld i yrkeslivet (Chappell & Di Martino 2005).

Enligt lagen är arbetsgivaren skyldig att utreda riskerna för våld och hot i arbetet samt vidta de åtgärder som behövs med anledning av detta. Arbetet skall planeras så att risk för våld och hot så långt som möjligt förebyggs. Om arbetet kan medföra risk för våld och hot skall det finnas särskilda säkerhetsföreskrifter. Riskerna för våld och hot ska bedömas både på arbetsplatsen i sin helhet och för enskilda arbetssituationer, t.ex. arbete eller transport av viss vårdtagare. Hultin (2000) har beskrivit AFS lagen närmare och menar att en noggrann kartläggning av arbetet är ofta nödvändig. Utredningen bör enligt lagen resultera i ett konkret åtgärdsprogram. Vid budgetarbetet ska medel avsättas för olika säkerhetsanordningar, utbildningar och handledning (Hultin 2000).

För minderåriga gäller särskilda regler beträffande arbete med psykiskt sjuka eller inom missbruksvård. Arbetstagarna skall ha tillräcklig utbildning och information och få tillräckliga instruktioner för att kunna utföra arbetet säkert. I de fall det finns kända risker

---

<sup>25</sup> För skyddsombudens rättsliga utveckling hänvisas till Steinbergs avhandling (2004) om skyddsombudens stoppningsrätt. I studien framkommer att skyddsombuden i de flesta fall kunde påverka arbetsmiljön i positiv riktning.

skall dessa meddelas redan vid anställningstillfället. Det gäller även för korttidsanställda och timvikarier. Om det finns risk för återkommande våld eller hot skall arbetstagarna få särskilt stöd och handledning. Särskilt inom klientinriktat arbete inom vården och socialtjänsten kan personalen utsättas för upprepade hot- och våldshändelser. I sådana psykiskt påfrestande arbeten ska arbetstagaren regelbundet få stöd och handledning. (Hultin 2000)

Vid planeringen av nya byggnader och lokaler eller vid ändringar av sådana ska risken för våld beaktas. Där det går att bygga bort riskerna eller använda ny teknik bör detta ske. Vid en hot eller våldssituation skall arbetstagarna ha möjlighet att kalla på snabb hjälp. Om det krävs skall arbetsgivaren se till att det finns larmutrustning. Typ av larm bör väljas med hänsyn till den risk som kan förutses. Det är också viktigt att se till att det finns rutiner för vem som skall ta emot larm och för att åtgärder vidtas när ett larm utlösts. Larmutrustningen måste underhållas och kontrolleras ordentligt. Annan teknisk utrustning kan vid behov behövas. Vid ensamarbete måste risken för våld och hot beaktas. Det är särskilt betydelsefullt när den anställde arbetar med våldsbenägna patienter och klienter. Om en arbetsuppgift innebär påtaglig risk för våld eller hot om våld får den inte utföras som ensamarbete. (Hultin 2000)

### **Våld mot tjänsteman**

Enligt brottsbalken ska den som med våld eller hot om våld förgriper sig på någon i hans eller hennes myndighetsutövning dömas för våld eller hot mot tjänsteman, vilket då är att anse som ett grövre brott än "vanlig misshandel". Straffet är för max fyra års fängelse. Straffet för misshandel är fängelse i högst två år. För att anses som tjänsteman enligt brottsbalkens paragrafer ska den som utsätts för hot eller våld utöva någon form av myndighetsutövning. Det vill säga fatta beslut som påverkar någon enskild, till exempel om visitation eller omhändertagande. De befogenheterna har bland annat poliser, ordningsvakter, socialsekreterare, tulltjänstemän, biljettkontrollanter och trafiktjänstemän. Rättsläget är dock inte självklart. Fältassistenter ingår till exempel inte enligt en dom i Nacka tingsrätt. Det finns dock domstolsutslag från Sölvesborg där fältarbetare har ansetts vara tjänstemän i domstol (SKTF-tidningen 25 mars 2010).

### **Lex Maria**

Lex Maria är trivialnamnet på 6 kap. 4 § i lagen (1998:531) om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område. Den innebär att vårdpersonal har skyldighet att anmäla till Socialstyrelsen om en patient i samband med vården drabbats av eller utsatts för risk att drabbas av en allvarlig skada eller sjukdom. Bakgrunden till namnet är en incident 1936 då ett antal patienter på Maria sjukhus i Stockholm avled till följd av felbehandling (J:son Lönn 2005). Liksom arbetsmiljölagen har även Lex Maria successivt förändrats över tid. Fram till 1982 användes Lex Maria nästan bara vid dödsfall och det var då polisen som avgjorde om anmälan skulle vidarebefordras till Medicinalstyrelsen. Det var då det disciplinära draget som var tongivande. Senare har det preventiva syftet kommit att bli allt mer i förgrunden, d.v.s. att avsikten med en Lex Maria anmälan är att bakomliggande orsakerna till händelsen ska analyseras (Ödegård 2009). När det gäller individtillsynen står det i (Prop.1993/1994:149 att Socialstyrelsens roll som initiativtagare till ett disciplinärt förfarande tydligare ska vara underställt huvuduppgiften, d.v.s. att värna om patientsäkerheten (Leijonhufvud & Nilheim 2009). I praktiken har det dock visat sig att det preventiva syftet inte haft så lätt att få genomslag då t.ex. ett flertal förändringar genomförts för att öka rapporteringen (SOSFS 2005:28; Ödegård 2009) vilket tyder på att det fortfarande finns tydliga disciplinära inslag.

## Lex Sarah

Lex Sarah är trivialnamnet på 14 kap. 2 § i socialtjänstlagen som trädde i kraft den 1 januari 1999. Den innebär att anställda inom service och omvårdnad av äldre och funktionshindrade är skyldiga att anmäla övergrepp, vanvård och liknande missförhållanden inom offentlig vård och omsorg till socialnämnd eller Länsstyrelse (Lewin 2004). Namnet kommer från den 23-åriga undersköterska, Sarah Wagnert, som arbetade vid vårdhemmet Polhemsgården i Solna och som i oktober 1997 uttalade sig i TV-programmet Rapport om att vanvård bedrevs på hemmet. Inslaget fick stor uppmärksamhet i massmedia och bidrog till att bestämmelsen inrättades (J:son Lönn 2005). Lex Sarah präglas av samma spänning som Lex Maria gällande om lagen skall straffa reaktivt eller förebygga (Svenaesus 2008; Leijonhufvud & Nilheim 2007). För att utreda detta har tillsatts en utredning (se nedan).

## Patientsäkerhetsutredningen

I april 2007 beslutade regeringen att en särskild utredare skulle göra en översyn av den lagstiftning som omfattar tillsyn över hälso- och sjukvården och ansvarssystemet inom hälso- och sjukvården. Översynen skulle ske med ett patientsäkerhetsperspektiv i första hand (dir. 2007:57). Två år senare, 2009, presenterades denna översyn *Patientsäkerhet. Vad har gjorts? Vad behöver göras?* (SOU 2008:117). Utredningen pekar på att det finns en bred enighet bland hälso- och sjukvårdspersonal, vårdgivare, patientorganisationer, fackliga företrädare, forskare m.fl. om att det nuvarande regelverket är utformat på ett sätt som inte alltid stöder hög patientsäkerhet och inte sätter patienternas erfarenheter i centrum. Vårdskador uppkommer, enligt utredningen, som en följd av misstag som enskilda personer gör men detta beror framför allt på brister i struktur och arbetsrutiner på arbetsplatsen, vilket tidigare inte återspeglats fullt ut i regelverket för patientsäkerhet.

I propositionen som följde på utredningen, *Patientsäkerhet och tillsyn* (2009/10:210) föreslår regeringen att lagen om yrkesverksamhet på hälso- och sjukvårdens område (LYHS) upphävs och ersätts av en ny samlad patientsäkerhetslag. Den nya lagen innehåller bestämmelser om att vårdgivare ska bedriva ett systematiskt patientsäkerhetsarbete. Det innebär bl.a. att vårdgivare ska utreda händelser i verksamheten som medfört eller hade kunnat medföra en vårdskada, att ge patienter och närstående information och möjligheter att bidra till patientsäkerhetsarbetet samt att rapportera legitimerad hälso- och sjukvårdspersonal till Socialstyrelsen om de bedöms utgöra en fara för patientsäkerheten.

Regeringens förslag är att disciplinpåföljderna varning och erinran ersätts av bl.a. en utökad möjlighet att besluta om provotid. Möjligheten att dra in legitimationen för en yrkesutövare kvarstår. Ett skäl till att ha kvar varning respektive erinran som framhållits är att systemet skulle kunna ha en preventiv funktion. Ett annat skäl till att behålla varning och erinran skulle kunna vara patienternas önskan om att få upprättelse gentemot enskilda yrkesutövare. Lagförslagen föreslås träda i kraft den 1 januari 2011 (2009/10:210).

## Lagen om offentlig anställning

Till de förebyggande åtgärderna kan man räkna olika hinder för personer att kartlägga en arbetstagare tillräckligt för att möjliggöra angrepp inom en arbetstagarens privata sfär. En sådan kartläggning kan underlättas genom den svenska offentlighetsprincipen (Neij 2000). Problemet är särskilt påtagligt för offentligt anställda. I tryckfrihetsförordningen 2 kap. 1 § finns portalparagrafen för den så kallade handlingsoffentligheten. Huvudregeln är att allmänna handlingar är offentliga. Till allmänna handlingar hänförs även uppgifter lagrade

på data. De begränsningar som finns i denna offentlighet upptagna i *Offentlighets- och sekretesslagen* (2009:400) som trädde i kraft den 30 juni 2009 och då ersatte *sekretesslagen* (1980:100). Lagen innehåller bestämmelser om myndigheters och vissa andra organs handläggning vid registrering, utlämnande och övrig hantering av allmänna handlingar samt bestämmelser om tystnadsplikt i det allmännas verksamhet och om förbud att lämna ut allmänna handlingar.

Som huvudregel är folkbokföringsuppgifter om enskilda personers namn, personnummer, adress m.m. offentliga. Med hjälp av dessa uppgifter är det enkelt för en förföljare att spåra en viss person. Därför finns möjlighet att efter prövning få ett skydd för personuppgifter. Det vanliga är numera så kallad omvänd sekretess för myndigheters personaladministrativa verksamhet för uppgift om enskilda personliga förhållanden (sekretesslagen 7 kap. 11 § fjärde stycket). Tidigare användes rak sekretess. Ändringen kom i samband med en utredning föranledd av mordet på två kronoinspektörer 1992 (RSV Rapport 1993:7). Andra åtgärder som i praktiken bara aktualiseras på förekommen anledning är sekretesskydd eller fingering av personuppgifter i offentliga register (Neij 2000).

En uppmärksam fråga har varit om och hur enskilda poliser skall kunna identifieras vid kravaller och liknande oroligheter (SOU 2002:122; SOU 2003:74). Polisfacket i Stockholm motsatte sig att identifieringsnummer på skyddshjälmarna applicerades med motiveringen att det skulle medföra en ökad risk för poliser att bli hotade på fritiden (Arbetarskydd nr 12/99). Angående polisens möjligheter till anonymitet skall polisman enligt 4 kap. 15 § polisförordningen (1998:1558) som huvudregel ha med sig polislegitimation under tjänstgöring. Någon uttrycklig skyldighet för en polis att på begäran legitimera sig finns inte föreskrivet. För tulltjänstemän finns däremot en sådan skyldighet enligt Generaltullstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (TFS 1999:36) om personalbestämmelser. Sedan 2006 regleras möjligheter för poliser och andra tjänstemän inom säkerhetspolisen att tilldelas en skyddsidentitet med alternativa personuppgifter via lagen (2006:936) *Om kvalificerade skyddsidentiteter*.



ARBETSMILJÖ  
VERKET

Arbetsmiljöverket  
112 79 Stockholm  
Besöksadress Lindhagensgatan 133  
Telefon 08-730 97 00  
Fax 08-730 19 67  
E-post: publikationsservice@av.se  
[www.av.se](http://www.av.se)

This publication can be download from  
[www.av.se/publikationer/rapporter/](http://www.av.se/publikationer/rapporter/)

Vår vision: *Alla vill och kan skapa en bra arbetsmiljö*