



Kunskapsöversikt

Psykologiska perspektiv på
hot och våld i arbetslivet

Rapport 2011:7

Kunskapsöversikt

Psykologiska perspektiv på hot och våld i arbetslivet

Sara Göransson, Katharina Näswall och Magnus Sverke
Psykologiska institutionen, Stockholms universitet

Rapport 2011:7

ISSN 1650-3171

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 respektive lärosäte.

Rapporterna finns kostnadsfritt tillgängliga på Arbetsmiljöverkets webbplats. Där finns även material från seminarieserien som Arbetsmiljöverket arrangerar i samband med rapporternas publicering.

Den arbetsgrupp vid Arbetsmiljöverket som har initierat och organiserat framtagandet av översikterna har inletts av professor Jan Ottosson och övertagits av omvärldsanalytiker Magnus Falk. Samordningen har Johanna Värlander svarat för. Vi vill även tacka övriga kollegor vid Arbetsmiljöverket som varit behjälpliga i arbetet med rapporterna.

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

Magnus Falk, fil.dr.

Innehåll

1. Inledning.....	5
Kunskapsöversiktens syfte och inriktning	5
2. Definitioner och kategorisering.....	7
Källan till beteendet	7
Patientienter/klienter/brukare (eller deras anhöriga).....	8
Andra anställda (chefer, underordnade, kollegor)	8
Personer utan relation till arbetsplatsen	8
Personer med indirekt relation till arbetsplatsen	9
Intentionalitet	9
Subjektivitet	9
Affektiv och instrumentell aggressivitet	10
Direkt och indirekt aggressivitet	11
Allvarlighetsgrad.....	11
Kontext och nivå för förståelse	12
3. Olika typer av aggressivitet på arbetsplatsen.....	13
Fysisk aggressivitet	14
Ohövligheter och mild aggressivitet	15
Social underminering	16
Cybervåld.....	17
Mobbning	17
Definition av mobbning.....	18
Kriterier för mobbning	19
Utbredning	20
Destruktivt ledarskap.....	20
Trakasserier	21
Sexuella trakasserier	22
4. Orsaker till hot och våld i arbetslivet.....	25
Individfaktorer som förklaring till hot och våld i arbetslivet	26
Förövaren	26
Den utsatta.....	28
Strukturella förklaringar	29
Organisatoriska förhållanden.....	30
Ledarskapets betydelse.....	31
Kollegor emellan.....	32
Slutsatser	33
5. Konsekvenser.....	35
Konsekvenser för individen	36
Fysisk och psykisk ohälsa.....	36
Kognitiva effekter och prestation	38
Sociala effekter.....	38
Konsekvenser för observatören	39
Konsekvenser för organisationen	39
Könsskillnader relaterade till reaktioner.....	41

6. Hantering av hot och våld på arbetet	43
Individuella hanteringsstrategier	43
Organisatoriska hanteringsstrategier.....	45
Avslutande kommentar.....	46
7. Att förebygga och ta hand om olika typer av arbetsrelaterad aggressivitet.....	47
Primär och sekundär intervention	48
Miljömässiga interventioner	48
Organisatoriska interventioner	48
Beteendemässiga interventioner	52
När skadan redan är skedd – tertiär prevention.....	53
8. Slutsatser och rekommendationer	54
Implikationer	57
Arbetsgivare	57
Arbetsmiljöverket och lagstiftare.....	58
Fortsatt forskning	60
Referenser	63

1. Inledning

Arbetet är oftast och för de allra flesta förknippat med något meningsfullt och roligt, något som ger en struktur i tillvaron som många upplever värdefullt. Arbetslivet kan dock ibland förknippas med stress och negativa erfarenheter på olika sätt. En sådan negativ ingrediens i arbetslivet som fått en ökad belysning inom forskningen under de senaste decennierna är olika uttryck för aggressivitet. Hot och våld av olika slag på arbetet innebär ett stort lidande för de drabbade, men även för deras familjer, kollegor på arbetet, organisationen i stort i form av försämrad effektivitet samt för samhället i form av kostnader för vård och sjukskrivning.

Forskning om olika former av hot och våld i arbetslivet har under de senaste 20 åren genererat många artiklar och böcker som studerat många olika aspekter av hot och våld på arbetet. Olika försök har, framförallt under senare år, gjorts för att se dessa fenomen som uttryck för samma sak, nämligen mänsklig aggressivitet, och där begrepp som arbetsrelaterat våld och arbetsplatsvåld (eng. *workplace violence*) använts. Många försök har också gjorts att dela upp fenomenen och studera dem var för sig. Forskningen har främst utförts i Nordamerika och Europa och omfattar exempelvis fenomen som på engelska benämnts *incivility, mistreatment, maltreatment, social undermining, hostile workplace behaviour, abusive supervision, (emotional) harassment, non-physical aggression, psychological abuse, psychological aggression, psychological terror, workplace abuse, emotional abuse, bullying* och *violence*. Forskningen har fokuserat på orsaker till hur olika former av våld och aggressivitet uppstår, men också på deras konsekvenser och faktorer som mildrar dessa konsekvenser. Förvånande få studier har fokuserat på hur aggressivitet i arbetslivet kan förebyggas och hur de som drabbas bäst kan få hjälp.

Bland den forskning som gjorts har många olika begrepp använts, och resultaten varierar mellan studier, liksom kvaliteten på de studier som genomförts. Det finns ett behov av sammanställning och översikt av den forskning som finns, liksom när det gäller vilka slutsatser man egentligen kan dra av den forskning som hittills genomförts.

Kunskapsöversiktens syfte och inriktning

Syftet med denna kunskapsöversikt är därför att sammanställa psykologisk forskning om hot och våld i arbetslivet. En sammanställning underlättar för forskare och praktiker att se vad som gjorts och vad tidigare resultat tyder på, men även var det finns kunskapsluckor. På basis av denna sammanställning kan rekommendationer för fortsatt forskning och för praktiskt arbetsmiljöarbete presenteras.

Eftersom många olika definitioner av hot och våld i arbetet har presenterats, börjar översikten med ett definitionskapitel för att klargöra vilka begrepp och termer som kommer att användas och vilka begränsningar som har gjorts i denna översikt. Därefter presenteras de övergripande grupperingar av fenomen som identifierats för att följas av kapitel som tar upp möjliga orsaker, konsekvenser, hur individer och organisationer förhåller sig till den mänskliga aggressiviteten, förebyggande åtgärder och slutligen en sammanfattning innehållande rekommendationer.

Kunskapsöversikten har genomförts som en litteraturstudie, där litteratur publicerad i någon av databaserna *Psychinfo*, *PubMed* eller *Ebsco* under 2005 eller senare tagits i beaktande.

Sökord har varit de som nämnts ovan. Förutom den stora mängden träffar över forskning från de senaste fem åren har studier som ansetts centrala från tidigare år även tagits med. Dessa har identifierats delvis genom sökningar i ovan nämnda databaser, men även genom att referenslistor från senare forskning varit vägledande. Detta förfaringssätt underlättar identifieringen av forskning som kan anses hålla god kvalitet och som har varit styrande för nyare forskningsstudier. En målsättning med litteratursökningen har varit att presentera resultat och resonemang från högkvalitativ forskning. I vissa fall finns det dock litteratur som haft stort genomslag, men som ifrågasatts av senare forskare eller observatörer; vi har därför särskilt poängterat i de fall resultaten anses kontroversiella eller bör tolkas med försiktighet. I de fall vi ansett att vissa artiklar eller texter varit mer uttömmande och gjort fenomenen större rättvisa än vi har kunnat inom ramarna för denna översikt, har vi hänvisat läsaren till dessa inom parentes. Kunskapsöversikten innehåller ett stort antal referenser. Många förekommer bara någon enstaka gång och används för att exemplifiera de fenomen som beskrivs. De referenser som återkommer är sådana som vi anser vara av hög kvalitet och som har haft stort inflytande på området.

I kunskapsöversikten används begreppen utövare, förövare och aktör för att benämna en individ som utsätter en annan person för negativa beteenden. De som blir utsatta benämns omväxlande måltavla, mottagare och offer. Personer som inte är direkt involverade i det aggressiva beteendet benämns vittnen, åskådare, observatörer eller medspelare.

Det finns aggressivitet som inte behandlas i denna kunskapsöversikt. Exempelvis redogör vi inte för forskning om förföljelsesyndrom (eng. *stalking*). Skälen till detta är framförallt att vi valt att fokusera på de stora forskningsområdena, men också för att vissa former av aggressivitet är mer eller mindre individrelaterad och handlar i vissa fall väldigt lite om kontexten. Förföljelsesyndrom handlar exempelvis om en besatthet hos individen och beror mindre på vilken kontext personen befinner sig i. Ett annat exempel på fenomen som inte tas med i översikten är "*happy slapping*" som innebär att en oskyldig person utsätts för misshandel eller förlöjligas medan det filmas och sedan sprids på Internet. En anledning till avgränsningen är också att vissa fenomen, som exempelvis förföljelsesyndrom och happy slapping, är mycket ovanligt förekommande på arbetsplatser och forskningen har därför inte varit så specifik utan inkluderat vissa specialfenomen i de bredare begreppen såsom hot, arbetsrelaterad aggressivitet etc.

2. Definitioner och kategorisering

För att kunna definiera vad hot och våld i arbetet innebär behövs en genomgång av vilka olika aspekter dessa fenomen kan omfatta. En definition som återkommer i litteraturen är att hot och våld handlar om "beteende hos en eller flera individer, från organisationen eller utifrån, som har intentionen att fysiskt eller psykologiskt skada en eller flera anställda i en arbetsrelaterad kontext" (Schat och Kelloway, 2005, sid. 191; se även t ex Anderson och Bushman, 2002; Baron och Richardson, 1994; Berkowitz, 1993; Geen, 2001). Denna definition berör inte vilka uttryck aggressiviteten kan ta. Uttrycket för aggressiviteten kan dock vara direkt *fysisk* (exempelvis att slå någon), *icke-verbal* (exempelvis genom kroppsspråk, miner, att peka finger osv.), *verbal* (att exempelvis skrika eller svära åt någon), *social och relationell* (att påverka någons sociala status genom att utesluta honom eller henne ur en grupp, inte hälsa, påverka relationerna till andra), eller *elektronisk* (att utöva aggressiviteten via sms, Internet etc.).

Definitionen innehåller flera centrala aspekter. Den första handlar om *källan* till beteendet – en eller flera individer, som finns i organisationen eller som står utanför den. Den andra handlar om *intentionen* med handlingen, vilket det finns flera olika synsätt kring. Den tredje tar upp typen av skada – fysisk eller psykologisk. Indirekt antyder detta att det finns en *subjektiv* komponent som är central då en skada, oavsett hur synlig den är, uppfattas och upplevs olika hos individer. Samma beteende kan – objektivt sett – alltså resultera i en skada av olika *svårighetsgrad*. Den fjärde tar upp vem som är måltavla för handlingen och den *kontext* som handlingen utförs i. Definitionen differentierar däremot inte mellan beteende eller aggressivitet som är *affektiv*/reaktiv och aggressivitet som är *instrumentell*/proaktiv. I det första fallet kommer beteendet impulsivt som en reaktion på något och i det andra fallet används aggressiviteten i syfte att uppnå något (exempelvis att råna någon eller aggressivitet för att erhålla makt).

Likaså skiljer definitionen inte på om det aggressiva beteendet är *direkt* eller *indirekt*, dvs. om förövaren är synlig för den utsatta eller om aggressiviteten riktas mot offret mer indirekt. Ett problem med kategoriseringarna ovan är att de på intet sätt är ömsesidigt uteslutande, dvs. ett aggressivt beteende kan passa in i flera kategorier. Att exempelvis sprida rykten om en person för att skada hans eller hennes anseende och ställning kan innehålla aspekter som är både direkta och indirekta eller innehålla element av att vara både affektiva och instrumentella (Bushman och Anderson, 2001; Underwood, 2003; Underwood, Galen och Paquette, 2001). Vidare utesluter definitionen aggressivitet som riktar sig mot organisationen i stort. Definitionen tyder alltså på att arbetsrelaterad aggressivitet är ett brett begrepp som inkluderar olika former av våld och/eller aggressivitet. De definitioner som diskuterats ovan kan anses relativt vedertagna och återkommer i litteratur publicerad i tidskrifter med stort inflytande (se t ex forskning av Greenberg och Barling, 1999; Neuman och Baron, 1998; Schat, Frone och Kelloway, 2006; Schat och Kelloway, 2005).

Källan till beteendet

Våldet eller aggressiviteten i arbetet kan alltså komma från olika källor eller förekomma i olika sammanhang. I litteraturen har det ofta kategoriserats baserat på vilken relation förövaren har till offret (Howard, 1996; Peek-Asa, Howard, Vargas och Kraus, 1997). Dessa olika källor till aggressivitet användes från början för att beskriva varifrån arbetsrelaterat fysiskt våld kommer (Howard, 1996; Peek-Asa et al., 1997), men kan med fördel också

användas för att förstå i vilka kontexter psykiskt våld förekommer. Vissa kontexter är inte relevanta i en del yrken, och risken att utsättas för olika typer av våld varierar alltså beroende på yrke (LeBlanc och Kelloway, 2002). En kontext handlar exempelvis om patient- och kundrelaterat våld, vilket implicit innebär att arbeten där det varken finns klienter eller patienter inte drabbas av denna typ av våld.

Patientier/klienter/brukare (eller deras anhöriga)

Många yrken innehåller kontakt med människor som av olika skäl kan vara aggressiva. Det kan handla om patienter eller brukare som är våldsamma, våld från klienter i olika serviceyrken eller den våldsbekämpning som ingår i arbetsuppgifter för t ex polis, väktare och säkerhetspersonal (se exempelvis Hogg och Viitasara, 2005; Wassell, 2009 för god översikt). Den här typen av våld eller aggressivt beteende kan grovt delas in tre kategorier: 1) det som sker reaktivt och impulsivt på grund av sjukdom eller drogberoende och 2) det som sker då klienter eller brukare är missnöjda med hur de behandlats och därför reagerar aggressivt, eller 3) att en brukare kan använda våld eller hot för att uppnå egna mål (exempelvis våld mot handläggare inom socialtjänsten från personer som nekats ersättning). Uppdelningen i dessa tre kategorier är inget vi sett i litteraturen, men som vi tror är klargörande för att förstå att även våldet inom denna kontext kan ha olika orsaker och mål.

Personer som jobbar inom dessa yrken är ofta förberedda på våldet i viss utsträckning. För vissa yrkesgrupper ingår det i vardagen att hantera och förebygga våldet, som exempelvis för personer som arbetar med våldsamma patienter. För andra yrkesgrupper är den här typen av våld något mer oförutsägbart. Yrkesgrupper som har en högre risk att utsättas för den här typen av våld är vårdpersonal, personer inom socialtjänst och anställda inom försäkringskassan.

Andra anställda (chefer, underordnade, kollegor)

Aggressiviteten kan även komma från personer inom organisationen, och kan utspela sig mellan kollegor, mellan chefer eller mellan chef och underställd (se exempelvis Einarsen, 1999; Keashly, 1998; Leymann, 1996). Att utsättas för den här typen av aggressivitet är inte direkt kopplat till specifika yrkesgrupper utan kan förekomma inom alla typer av arbeten. I den här kontexten är det ovanligare med fysiskt våld och vanligare med verbal och relationell/social aggressivitet. De studier som gjorts kring exempelvis mobbning rör dock nästan uteslutande relationen mellan medarbetare eller mellan medarbetare och chef även om patienter, elever, klienter etc. också kan utsätta medarbetare för systematiskt psykiskt våld.

Personer utan relation till arbetsplatsen

Våld på arbetsplatsen kan också komma utifrån och utövas av individer som inte har någon relation till organisationen. Våldet är då ofta förknippat med fängelsestraff, och förövaren använder våld eller hot för att exempelvis råna en butik, snatta eller göra inbrott. Våldet brukas alltså för att uppnå ett mål (exempelvis skaffa pengar) (se exempelvis Casteel och Peek-Asa, 2000; Erickson, 1996; Peek-Asa, Casteel, Mineschian, Erickson och Kraus, 2004). Yrkesgrupper som har större risk att utsättas för den här typen av våld är sådana som hanterar mycket pengar, och/eller värdefulla föremål (butikpersonal, taxichaufförer, bensinmackar, värdetransporter etc.). I takt med säkrare kontanthantering och den ökande användningen av kontokortsbetalningar kan vi dock anta att denna typ av våld minskar.

Personer med indirekt relation till arbetsplatsen

Våld kan också förekomma på arbetsplatsen där källan är en person som har en indirekt relation till arbetsplatsen. Ett exempel är då den svartsjuka individen åker till sin partners arbetsplats för att kontrollera att han eller hon inte pratar med någon olämplig och kanske får ett aggressivt utbrott då utfallet inte är det önskade. Det förekommer också att före detta anställda förföljer höga chefer som kanske utpekats som "syndabockar" efter en uppsägning, eller då kända personer förföljs i sitt arbete enbart på grund av den sociala status som de har. Skolskjutningar ingår också i denna kategori i de fall då det är före detta elever som kommer tillbaka till sin gamla skola och utför hemska dåd. Denna typ av aggressivitet ingår inte i vår kunskapsöversikt, då fenomenen är mycket ovanliga och forskningen inte specialstuderat denna typ av våld i särskilt stor omfattning.

Intentionalitet

Forskningen om arbetsrelaterat våld och aggressivitet har lagt stor möda på att reda ut hur begreppen ska definieras och en av de aspekter som diskuterats i stor utsträckning är hur intentionaliteten ska behandlas (Einarsen, 1996; Einarsen, Hoel, Zapf och Cooper, 2003; Hoel, Rayner och Cooper, 1999; Keashly och Jagatic, 2003; Neuman och Baron, 2005). Frågan handlar om huruvida aktörens avsikt att skada offret ska vara ett kriterium att ta i beaktande eller inte. Vissa forskare menar att avsikten är avgörande för om något ska kategoriseras som arbetsrelaterad aggressivitet (Keashly och Jagatic, 2003; Neuman och Baron, 2005) eller interpersonell aggressivitet överhuvudtaget (Berkowitz, 1962). Andra menar att avsikten inte behöver tas med i beräkningen, eftersom den är svår att bevisa (Rayner, Hoel och Cooper, 2002; Zapf, Einarsen, Hoel och Vartia, 2003). Ytterligare andra har ett mer kliniskt perspektiv och menar att det är "skadan", lidandet eller de negativa konsekvenserna för offret som är avgörande för om något ska kategoriseras som exempelvis mobbning (Sperry, 2009). Ett och samma beteende kan alltså kategoriseras olika beroende på *intentionen* bakom beteendet, delvis oavsett den *upplevda* skadan av beteendet.

Ingen har så vitt vi sett satt in beteendet i sitt sammanhang och haft ett mer pragmatiskt synsätt. I ett *kliniskt sammanhang*, där syftet är att hjälpa en enskild individ spelar intentionen bakom beteendet ganska liten roll; det är den drabbade individens upplevelse som är i fokus. I ett *organisatoriskt perspektiv* handlar det om att skapa en arbetsmiljö som fungerar för alla och i det ligger att diskutera negativa beteenden med dem de berör. I det sammanhanget kan beteendet och intentionen säga något om arbetsmiljön (negativa beteenden kan vara tecken på en, ur olika aspekter, negativ arbetsmiljö; se vidare kap 4 om orsaker), men oavsett intention är arbetsgivaren skyldig att arbeta för en trygg arbetsmiljö för alla. I de enkla fallen kan det handla om att den drabbade – oavsett förövarens intention – får hjälp att kommunicera till förövaren vilka beteenden som påverkar honom eller henne negativt så att förövaren kan ändra sitt beteende. I ett *rättsligt sammanhang* kan intentionen bakom ett beteende vara avgörande för vilket straff som blir aktuellt. Det extrema exemplet är skillnaden mellan att döda någon avsiktligt och att göra det i en olycka.

Subjektivitet

En central aspekt i detta sammanhang är den subjektiva upplevelsen av det aggressiva beteendet. Även om det när det gäller fysiskt våld i arbetslivet är lätt för en utomstående att definiera om någon blivit utsatt för våld eller inte, är det inte säkert att samstämmigheten mellan beteendet och upplevelsen av beteendet är god. Ytterligare mer komplext blir

sambandet när det gäller det mer osynliga våldet (mobbing, trakasserier, underminering etc.). Salin (2003) och Einarsen (2000) menar att det är viktigt att ta offrets upplevelse av beteendet i beaktande och inte enbart sikta in sig på beteendet. Detta är i linje med generella transaktionella perspektiv på stress som har formulerats av exempelvis Lazarus och Folkman (1984). I detta perspektiv betonas att det är individens upplevelse av situationen (i kombination med hur hon bemöter den) som avgör hur hon kommer att reagera. För att förstå individens reaktion på ett aggressivt beteende är det alltså viktigt att fokusera på individens upplevelse av situationen samt hennes möjligheter att hantera beteendet. När det gäller arbetsrelaterad aggressivitet är det alltså centralt att fokusera både på det faktiska beteendet, men också på individens upplevelse av det (och förmåga att hantera det). Ett bra exempel på den osynliga aggressiviteten är sarkasm och ironi som kan uppfattas som skämt av vissa, men av andra upplevas utgöra ett aggressivt trakasserande beteende som kan vara svårt att värja sig mot. Den subjektiva komponenten gör det oerhört centralt att kommunicera om hur olika beteenden upplevs (se exempelvis den nyutkomna boken av Lutgen-Sandvik och Davenport Sypher [2009] som handlar om destruktiv kommunikation i organisationen).

Affektiv och instrumentell aggressivitet

En annan aspekt som är viktig, och som många forskare gett olika namn åt, är det som handlar om vad syftet med den aggressiva handlingen är. Benämningarna är omväxlande aggressivitet som är affektiv, reaktiv, konfliktrelaterad (eng. *dispute-related*) etc. eller instrumentell, proaktiv, rovgirig (eng. *predatory*) etc. (Felson, 2006; Neuman och Baron, 1997). Empiriskt finns det stöd för att dela upp aggressivitet i dessa dimensioner (Raine et al., 2006). Exempelvis fann en intressant, nyligen genomförd studie i fem italienska grupper, förutom stöd för uppdelningen, också stöd för att den proaktiva formen av aggressivitet hänger starkare samman med mobbing än den reaktiva formen (Fossati, Raine, Borroni, Bizzozero, Volpi, Santalucia och Maffei, 2009).

När det gäller den instrumentella eller proaktiva aggressiviteten är syftet i första hand att uppnå ett mål, exempelvis mer makt, status, befordringar, bonus, eller pengar och där eventuella skador på den/dem som utsätts är mer eller mindre oönskade bieffekter av aggressiviteten. Denna typ av aggressivitet manifesterar sig vid exempelvis butiksrån, eller då en person medvetet talar illa om kollegor i syfte att själv uppnå högre status (Neuman och Baron, 2005). Den affektiva/reaktiva aggressiviteten, å andra sidan, syftar *inte* till att uppnå något och inte heller nödvändigtvis till att psykologiskt eller fysiskt skada en annan person, grupp eller organisation. Aggressiviteten kommer till uttryck som ett svar på en provokation av något slag. Provokationen skapar negativa emotioner, som i sin tur kan ge upphov till affektiv aggressivitet (Neuman och Baron, 1997). Denna typ av aggressivitet kan alltså liknas vid den mer impulsiva och reaktiva och det som vardagligt benämns som "droppen som fick bägaren att rinna över". Förutom att syftet med aggressiviteten skiljer sig åt mellan de olika formerna, handlar skillnaden också om i vilken utsträckning individen har kontroll över de aggressiva handlingarna. I extremfallen är det reaktiva eller affektiva något som "bara händer", helt utanför individens kontroll, och i fallet med den proaktiva instrumentella aggressiviteten är extremfallet en person som länge exempelvis planerat ett rån och vilka aggressiva handlingar som kan ingå i situationen. Det kan naturligtvis förekomma reaktiva inslag även i dessa situationer, exempelvis om allt inte går som rånaren tänkt sig och han eller hon därför reagerar impulsivt. Dimensionerna är också högt korrelerade (Raine et al., 2006).

Mekanismerna skiljer sig alltså åt mellan dessa olika former av aggressivitet vilket ger implikationer för hur de ska förebyggas. I fallet med den affektiva aggressiviteten, som alltså är mer impuls- och affektstyrd, kan det förebyggande arbetet exempelvis handla om att identifiera stressorer i omgivningen som triggar den, för att därigenom minska aggressiviteten. Det kan också handla om att lära individer att hantera sina impulser bättre och inte "låta bågaren rinna över", eller att kommunicera innan bågaren rinner över. När det handlar om den instrumentella aggressiviteten å andra sidan kan åtgärderna mer handla om att få individer att ifrågasätta sina egna aggressiva strategier för att uppnå mål och, i de fall aggressiviteten skadar någon annan individ, välja en annan strategi. Detta förutsätter dock att individen har tillgång till empati *eller* kan och vill lära sig att välja andra beteenden för att uppnå sina mål.

Direkt och indirekt aggressivitet

Ytterligare en distinktion som är viktig att göra är den mellan direkt och indirekt våld. Den indirekta formen av aggressivt beteende handlar om isolering, manipulering av information och att på olika sätt göra arbetsförhållandena besvärliga (störa, försöka uppröra när arbetsuppgifter genomförs etc.). De direkta formerna handlar om fysiskt och verbalt våld, emotionell förödmjukelse (eng. *emotional abuse*), kognitiva aspekter (förminska personens kunskap, erfarenhet, prestation, ansträngning och kunnande) samt att beteendemässigt förminska personen (undervärdera vad medarbetaren gör, ta bort ansvar, ge meningslösa uppgifter till personen etc.). De flesta menar att *direkt aggressivitet* oftast handlar om fysiskt eller verbalt våld där förövaren är synlig för offret (Björkqvist, 1994; Espelage och Swearer, 2003; Lagerspetz, Björkqvist och Peltonen, 1988). På motsvarande sätt handlar *indirekt aggressivitet* oftast om att aktören *inte* är synlig för offret. I vissa sammanhang har den indirekta aggressiviteten likställts med socialt och relationellt våld eller med social manipulation då offret attackerats på omvägar.

Allvarlighetsgrad

Det är ganska få studier som intresserat sig för aggressivitetens allvarlighetsgrad. I en nyligen publicerad studie fick samtliga anställda uppskatta hur allvarliga de ansåg att olika beteenden var (Escartín, Rodríguez-Carballeira, Zapf, Porrúa och Martín-Peña, 2009). Studien bestod *inte* av ett urval av mobbade/trakasserade personer och ingen uppgav sig själv vara en aktör. Att isolera eller utesluta någon eller nedvärdera någons professionella roll (förstora och repetera misstag och ignorera framgångar) upplevdes inte särskilt allvarligt. Att däremot manipulera information, inte ge belöning för utfört arbete eller bli utsatt för en misshandlande miljö (exempelvis att material som behövs i arbetet förstörs, att gömma eller stjäla arbetsmaterial, att se till att den utsatta får ta ansvar för de farligaste arbetsmomenten, att vägra ge rätt säkerhetsutrustning eller laga utrustning gentemot en person, men inte andra), skattades som något mer allvarligt. Slutligen var det som skattades som mest allvarligt olika former av emotionell förödmjukelse (eng. *emotional abuse*) såsom att förödmjuka, hota med att skada närstående, skämta om personen, sprida rykten etc. Det spelade ingen roll om individen själv var utsatt eller inte; det fanns en samstämmighet om allvarlighetsgraden oavsett om individen var utsatt, vittne eller förövare. Kanske är dessa resultat delvis kulturellt betingade; hur olika beteenden upplevs kan variera mellan grupper av individer och det behövs fler studier som undersöker vad olika grupper upplever som mest allvarligt.

Förutom *typen* av aggressivt beteende spelar det roll hur ofta det inträffar och under hur lång tid det pågår (Leymann, 1996). Ett beteende som inträffar en gång kan kategoriseras på ett sätt (t.ex. att av misstag inte inkludera en person som ska ingå på sändlistan för e-post), medan om det inträffar många gånger under en lång tid kan kategoriseras på ett annat sätt (t.ex. mobbning). Exempelvis kan ett beteende som att titta bort när någon pratar helt förbises av somliga om det händer en gång men vara källa till kränkning och kategoriseras som en social underminering av andra. Är det dessutom ett upprepat mönster kan det rubriceras som mobbning. Vilken etikett det får beror alltså delvis på hur ofta det händer och hur länge det pågår (se vidare under framförallt avsnittet om mobbning).

Kontext och nivå för förståelse

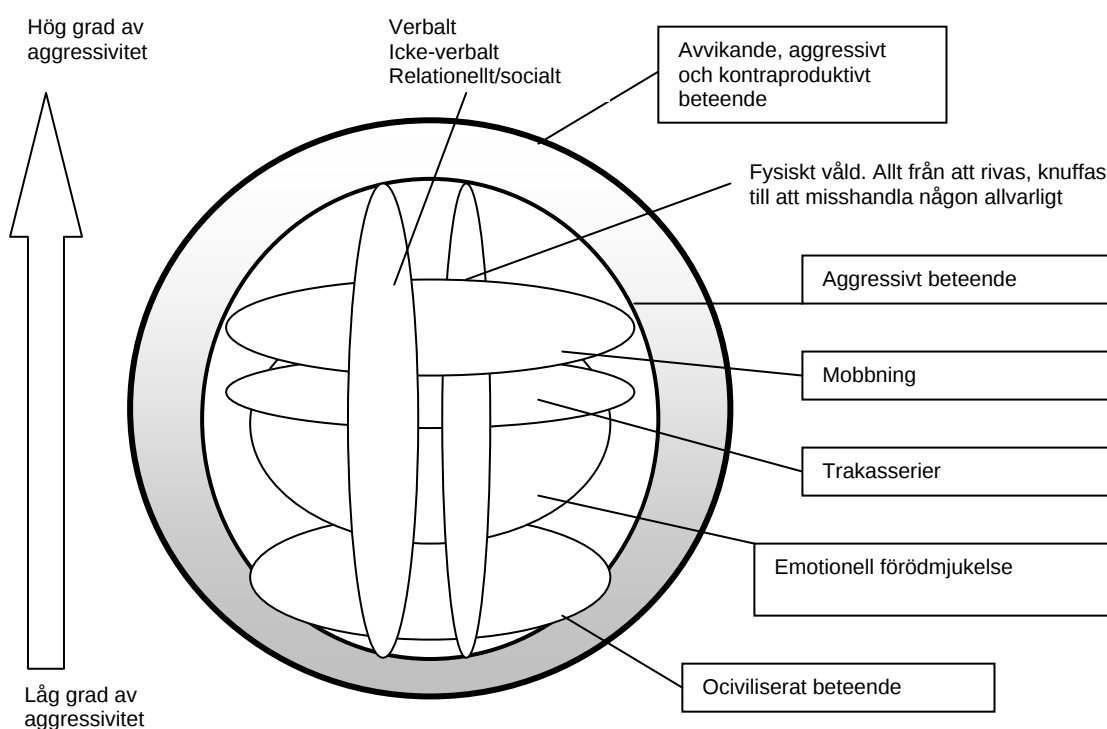
Forskning om hot och våld i arbetslivet tar olika perspektiv på problemet. I många fall utgår man från *organisationens* perspektiv och ser aggressiviteten i arbetet (vilket uttryck den antar) som ett kontraproduktivt beteende (Fox, Spector och Miles, 2001; Martinko, Gundlach och Douglas, 2002). Vare sig beteendet är riktat mot en individ eller mot hela organisationen är det negativt för organisationen på olika sätt (Gruys och Sackett, 2003; Hollinger och Clark, 1982).

En annan utgångspunkt i forskningen är individen, och där aggressiviteten i arbetet blir en arbetsmiljöfråga. Forskningen inom detta område fokuserar på *den drabbade* i första hand (speciellt i Europa), men det finns också en del forskning om *förövaren* och om vad som händer med dem som är *åskådare/medspelare/vittnen*. Inom skolan finns också begreppet aggressivt offer (eng. *bully-victim*) som belyser det faktum att det är vanligt att en förövare också är offer (Haynie, Nansel, Eitel, Davis Crump, Saylor, Yu och Simons-Morton, 2001; Salmivalli och Nieminen, 2002). Forskning om aggressivitet och mobbning i arbetslivet har inte fokuserat särskilt mycket på förövare och ännu mindre på aggressiva offer. Om vi exempelvis söker i databaserna efter mobbning, arbetsrelaterat våld eller arbetsrelaterad aggressivitet och aggressivt offer (eng. *bully-victim*) samt utesluter skola eller barn i sökningen finns inga träffar. För individen orsakar aggressiviteten lidande för individer på olika sätt och utgör en klar stressor i arbetet (se exempelvis Kivimäki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Vahtera och Keltikangas-Järvinen, 2003; Leymann och Gustafsson, 1996; Mikkelsen och Einarsen, 2002).

Andra har också studerat hur familjen eller vännerna påverkas, då hot och våld på arbetsplatsen kan bli något som diskuteras även i sociala sammanhang. En nyligen publicerad litteraturöversikt pekar på att våld på arbetsplatsen kan ha samma orsaker som våld i hemmet, och att dessa domäner i hög grad kan påverka varandra, varför forskning behöver ett bredare perspektiv (se Corvo och DeLara, 2010, för en översikt). Vidare kan de *samhälleliga* konsekvenserna tas i beaktande; såväl fysisk som psykisk aggressivitet kostar samhället pengar då många av de utsatta söker hjälp inom vården för sina problem (CIPD, 2006; Farrell, 2002). Sjukskrivningar är heller inte ovanligt som ett resultat av att ha blivit utsatt för aggressiva handlingar (se exempelvis Kivimäki, Elovainio, och Vahtera, 2000; Vingård et al., 2005; Voss, Floderus och Diderichsen, 2001).

3. Olika typer av aggressivitet på arbetsplatsen

I den definition som presenterats i kapitel 2 framhävs att aggressivitet i arbetet kan omfatta fysiska, verbala, icke-verbala, relationella eller sociala handlingar som skadar mottagaren. Vidare betonades att det är den subjektiva upplevelsen av beteendet som är viktig, att intentionen bakom beteendet är omdebatterad, att det grovt sett finns en aggressivitet som är reaktiv (affektiv) och en som är mer proaktiv (instrumentell). Beroende på vilka beteenden det gäller, hur allvarliga de är, samt under hur lång tid de pågår har forskningen kategoriserat aggressiviteten på olika sätt. En del handlar om mildare former av aggressivitet och andra om systematisk långvarig psykisk aggressivitet. De mildare formerna (t.ex. ren ohövlighet) regleras inte i lagstiftningen, men forskning tyder ändå på att konsekvenserna av de lättare formerna av aggressivitet också är negativa både för dem som blir drabbade och för dem som bevittnar dessa. Milde former av aggressivitet kan också vara ett förstadium till mer allvarlig aggressivitet. Dessutom kan man dela upp aggressiviteten enligt dess måltavla, där de aggressiva beteendena kan rikta sig mot 1) individer (exempelvis ohövligheter, trakasserier, mobbning) och mot 2) organisationen i stort (exempelvis komma sent, ta långa raster, stjäla) (Robinson och Bennett, 1995). Vår kunskapsöversikt fokuserar på aggressivitet som riktar sig mot individer och från individer. Exempelvis ingår inte strukturellt våld i översikten även om det kan vara nog så förödande för individen.



Figur 1. Olika former av kontraproduktivt/aggressivt beteende i organisationen och hur de olika typerna delvis överlappar varandra.

Figur 1 illustrerar att de olika formerna av aggressivt beteende som presenteras nedan intimt hänger samman och delvis överlappar varandra. Pilen till vänster symboliserar att graden av aggressivitet kan variera från att otrevligt fräsa ifrån mot någon till makabra skolskjutningar. De vertikala ellipserna i figuren antyder att uttrycken för aggressiviteten kan vara såväl fysiska som verbala, icke-verbala och relationella/sociala. De horisontella ellipserna illustrerar några av de olika kategorierna av aggressivt beteende som presenteras nedan. Översikten i detta kapitel börjar med fysisk aggressivitet och våld för att senare gå över till de mer subjektiva och subtila formerna av aggressivitet (längre ned i figuren). Inom det första området belyser vi generella begrepp som fysiskt våld och patientrelaterad aggressivitet. Inom det senare området är det framförallt ohövligheter (eng. *incivility*), dålig behandling (eng. *mistreatment*), social underminering (eng. *social undermining*), utnyttjande, destruktivt eller diktatoriskt ledarskap (eng. *abusive supervision*) och mobbning (eng. *bullying, emotional abuse*) som beforskats. Om exempelvis beteenden som speglar social underminering pågår under lång tid och på ett systematiskt sätt kan de utgöra mobbning, men här presenteras dessa och mobbning som separata fenomen. Ett och samma aggressiva beteende kan alltså hamna i olika forskningsområden beroende på varaktighet, maktaspekten (om den ena parten upplever sig vara underordnad den andra) och forskningstradition.

Fysisk aggressivitet

Forskning om mobbning och trakasserier har fått mer uppmärksamhet än det fysiska våldet, men även detta är ett tämligen utbrett problem (Baron och Neuman, 1996; Steffgen, 2008) och många menar att det är ett problem som ökar (Flannery, 1996; Hoel, Cooper och Faragher, 2001; Warchol, 1998). Med våld avses oftast ganska allvarlig fysisk aggressivitet (Berkowitz, 1993), men även de mildare formerna som knuffar, att rivas etc. hör till fysisk aggressivitet (se figur 1). Viss fysisk aggressivitet kan vara en del av mobbning eller trakasserier men kan också förekomma enskilt (Björkqvist, Lagerspetz och Kaukiainen, 1992; Crick och Grotpeter, 1995). Det är vanligare med andra typer av våld än det rent fysiska (Tragno, Duveau och Tarquinio, 2007).

Det är fortfarande ovanligt att fysisk aggressivitet eller våld förekommer mellan kollegor eller mellan chefer och kollegor (Braverman, 1999); i de fall fysiskt våld förekommer är det snarare framförallt från patienter, brukare, klienter etc. Forskning om fysiskt våld inom psykiatrin, den generella hälso- och sjukvården samt från brukare är relativt omfattande, men även våld inom servicesektorn har rönt ganska stor uppmärksamhet (se Hogh och Viitasara, 2005; Steffgen, 2008, för mer djupgående litteraturöversikter). Det grova fysiska våldet i arbetslivet är vanligast i de sammanhang där våldet är instrumentellt (för att uppnå vissa värden) och där rån kan vara ett exempel (se Wassell, 2009, för en litteraturöversikt).

Fysiskt våld i arbetet är relativt ovanligt i de skandinaviska länderna, men i USA visar en ganska ny nationell studie att 6 % av medarbetarna upplever någon form av fysiskt våld i arbetet (Schat, Frone och Kelloway, 2006). Den extrema formen är mord, och där så många som 1 080 personer dog på grund av arbetsrelaterat mord i USA 1994. Sedan dess har antalet sjunkit och under 2007 dog 610 personer av denna orsak (Bureau of Labor Statistics, 2007). Under 2008 rapporterades 16 840 skador i USA på grund av attacker och våldsamma handlingar, där 64 % av dessa ägde rum inom skolan eller vården (U.S. Department of Labor, 2008). Den högsta andelen arbetsrelaterat våld ägde rum inom handeln, polisen, skolan, vården, transport och bland säkerhetsföretag (Peek-Asa, Runyan och Zwerling, 2001). Undersköterskor och vårdbiträden drabbas av den absolut högsta andelen övergrepp i USA (Peek-Asa et al., 2004).

Jämfört med USA är det en lägre andel som utsatt för våld på arbetet i Europa, men enligt en översikt av International Labour Office (ILO, 2006) är det ändå ett stort antal människor som drabbas i sina arbeten. Enligt ILO (2006) utsätts 2 % (ca 3 miljoner) anställda för fysiskt våld från personer på arbetsplatsen och ungefär dubbelt så många utsätts för våld från andra personer utanför arbetsplatsen (4 %; 6 miljoner). Dessa estimat baseras på enkätdata som samlats in av "The European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions" (Eurofound, 2000) från anställda i de då 15 medlemsländerna. En tidigare undersökning i samma serie, med data insamlade några år tidigare, redovisade liknande andelar (Salminen, 1997). Högst är andelen i offentlig administration (6 %) och inom handeln (5 %).

I Arbetsmiljön 2007 (Arbetsmiljöverket och SCB, 2008) uppgav 18 % av kvinnorna och 10 % av männen i Sverige att de blivit utsatta för våld *eller* hot om våld i arbetet. Det är en ökning på några procentenheter sedan 1995 då frågorna började ställas. Tyvärr görs ingen skillnad mellan att utsättas för våld och att utsättas för *hot* om våld. Det görs heller ingen skillnad mellan de som blir knuffade, klösta eller liknande, och de som utsätts för sådant som grova rån och överfall, vilket gör det svårt att avgöra vilken typ av aggressivitet som är vanligast. Det finns också stora skillnader mellan olika yrken, vilket är att vänta då olika typer av aggressivitet förekommer mer ofta i vissa yrken. Av undersökningen framgår vidare att de yrken som är mest utsatta är omsorgsarbete (t.ex. sjukvårdsbiträden, vårdare) och säkerhetsarbete, där cirka 50 % av de anställda rapporterar att de utsatts för våld eller hot om våld. Det ser även ut som att ju högre utbildning yrket kräver desto mindre utsatt är man, vilket också kan relatera till att man i mer kvalificerade positioner inte har kontakt med klienter och pengar i samma utsträckning.

Ohövligheter och mild aggressivitet

Medan det är olagligt att slå någon eller att utsätta någon för systematisk mobbning är det inte förbjudet att vara otrevlig. Att vara otrevlig har heller inte alltid samma typ av konsekvenser som att fysiskt eller psykiskt misshandla någon, men har ändå klart negativa konsekvenser för både dem som drabbas och dem som tittar på. Ociviliserat (*incivility*) och avvikande beteende (*deviance*) samt mildt aggressivt beteende (*mistreatment*) är begrepp som speglar bristande respekt, fräckhet eller ociviliserat uppträdande och anses av somliga utgöra några av de mildare formerna av aggressivitet på arbetet (Andersson och Pearson, 1999; Pearson, Andersson och Wegner, 2001). Tillsammans kan de definieras som "låggradigt avvikande beteende (eng. *low-intensity deviant behaviour*) med otydliga intentioner att skada offret, som går emot arbetsplatsens normer kring ömsesidig respekt" (Andersson och Pearson, 1999, sid. 457). Andra menar däremot att det varken behöver vara särskilt mildt och inte heller förenat med otydliga intentioner om att skada offret (Gill och Sypher, 2009). Det inbegriper också beteenden som att exempelvis avbryta någon bryskt eller att skrika åt någon. Det antas kunna leda till mer aggressivt beteende om organisationen inte stävjar det (Andersson och Pearson, 1999).

Bristande respekt eller ohövlighet är tämligen vanligt. I Skandinavien och Europa har forskningen ägnat sig så mycket åt mobbning, trakasserier och våld att de mildare formerna av aggressivitet inte fått särskilt mycket belysning här. Pearson och Porath (2005) från USA har däremot gjort ett antal väl ansedda studier i ämnet och kommit fram till att ungefär en fjärdedel av alla anställda upplever att de blir fräckt, plumpt, otrevligt och ohövligt bemötta på arbetsplatsen minst en gång varje vecka. I en annan studie av hög kvalitet kom man fram

till att nästan så många som tre av fyra blir drabbade av *eller* vittne till det ohövliga och ociviliserade beteendet (Cortina, Magley, Williams och Langhout, 2001). Det finns studier som visar att bristande respekt/ohövlighet är ett beteende som ofta ingår som en del i trakasserier och mobbning. Lim och Cortina (2005) visade exempelvis genom olika analyser att sexuella trakasserier nästan alltid förekom i sammanhang där det fanns en generellt bristande respekt mellan medarbetare. Däremot fanns det inte alltid sexuella trakasserier där det fanns en bristande respekt. Detta skulle kunna tyda på någon slags process, där de mildare formerna av aggressivitet kan eskalera till grövre former såsom trakasserier, mobbning och till och med fysiskt våld. Flera forskare, som anses vara experter inom området, har också föreslagit denna process, att ociviliserat och otrevligt beteende kan leda till mobbning eller andra former av hot och våld (Andersson och Pearson, 1999; Baron och Neuman, 1996; Pearson, Andersson och Porath, 2000; Porath och Erez, 2007).

Social underminering

Begreppet social underminering har rönt visst forskningsintresse, framförallt i USA (se t.ex. Duffy, Ganster och Pagon, 2002; Tepper, 2000). Social underminering handlar exempelvis om när någon pratar illa om en person bakom dennes rygg, förminskar personen eller dennes idéer, sprider rykten om personen, undanhåller information, låter bli att försvara personen när det behövs eller får personen att känna sig inkompetent. Begreppet introducerades av Vinokur och van Ryn (1993), även om andra också pekat på sociala relationer och hur de kan påverkas negativt av olika beteenden (se exempelvis Rook, 1984). De frågor som anses mäta social underminering (se Duffy et al., 2002) är till ganska stor del överlappande med frågor som mäter mobbning. Mobbning kan dock ses som det mer generella begreppet som definitivt ofta innehåller element av social underminering. I länder som exempelvis Sverige och Norge används ofta begreppet "härskartekniker", som har vissa likheter med social underminering. Härskartekniker kan till viss del ses som de beteenden som leder till social underminering och har alltså fokus på beteendena eller teknikerna, medan forskning om social underminering fokuserat på de utsatta och deras upplevelser. Härskartekniker handlar dock, likt social underminering, om de negativa beteenden som på olika sätt förminskar en person (Bergqvist, 2008; Ås, 1978). De kan även avse enstaka beteenden – och behöver alltså inte, som i social underminering och mobbning, relatera till en process som pågår under lång tid.

Social underminering kan handla om både direkt verbalt beteende (prata illa om personen) och mer passivt icke-verbalt beteende (undanhålla information). Social underminering kan också handla om ett beteende, som att trots löften inte ge personen de resurser som behövs för att utföra ett arbete på ett bra sätt. Det typiska för individer som utsätts för underminering är att de upplever ilska i interaktionen, känner sig irriterade och upplever att den privata sfären är invaderad (se också Finch, Okun, Barrera, Zautra och Reich, 1989). Det är alltså frågan om ett beteende som *över tid* försvagar, försämrar, skadar eller hindrar möjligheten att etablera och vidmakthålla positiva interpersonella relationer, arbetsrelaterad framgång och ett gott rykte.

Överlag har forskning om social underminering kommit ganska långt teoretiskt trots det fåtal studier som publicerats i ämnet. Tre element anses av central betydelse för social underminering (Duffy et al., 2002). Beteendet definieras som social underminering om:

1. syftet *upplevs* vara att hindra eller påverka offret negativt;

2. det negativa beteendet påverkar "offret" gradvis. Ett beteende som skadar omedelbart definieras alltså inte som social underminering. Det handlar om det lömska, försåtliga beteendet som kan bortförklaras då det händer en och två gånger, men när det blir ett mönster och gradvis påverkar individen mer och mer negativt faller det inom det som benämns social underminering. I de flesta relationer uppstår negativ påverkan av olika slag vid speciella händelser, men så länge de sker enstaka gånger och inte utgör ett mönster är det alltså inte exempel på social underminering;
3. beteendet är direkt (t.ex. att tala på ett otrevligt sätt) eller indirekt/passivt (t.ex. att undanhålla information). Undermineringen kan också bestå av både verbala och icke-verbala beteenden (elaka kommentarer och tystnadens uteslutning/att inte tala med offret/att bli utesluten ur samtal och bemötas med tystnad [eng. *silent treatment*])). Beteendet kan också ha en tämligen direkt påverkan som att frysa någons resurser eller försvåra i någons arbete (Duffy et al., 2002).

Cybervåld

Det har också börjat komma studier som behandlar olika former av "elektronisk" aggressivitet i samband med att mobiltelefoni, Internet och annan ny teknik har öppnat upp för nya kanaler för aggressivt beteende. Då aggressiviteten sker på Internet brukar termen cyber-aggressivitet användas (se t.ex. Beran och Li, 2005; Erdur-Baker, 2010; Patchin och Hinduja, 2006). Den mildare formen av detta benämns cyberfräckhet/milt cybervåld (eng. *cyber-incivility*). En intressant nyligen genomförd studie tog sin utgångspunkt i diskussioner från fokusgrupper där deltagarna fick diskutera och sedan skriva ned varianter på mejl från sin chef, som enligt dem själva hade brustit i de normer kring ömsesidig respekt som fanns på företaget. Den visade att de manliga cheferna använde sig mer av aktiv cyberaggressivitet än kvinnor (Lim och Teo, 2009). De kvinnliga cheferna, å andra sidan, använde sig mer av passiva strategier då de använde cyberaggressivitet, såsom att exempelvis ignorera medarbetare, visa litet intresse eller utesluta personer från sändlistor.

Cybervåld kan alltså handla om allt från mildare exempel på fräckhet enligt ovan till att skicka skadliga virus och liknande till kollegor. Det finns mycket få studier publicerade, och vi har inte hittat någon som undersökt om de mer allvarliga formerna förekommer mellan kollegor. Inom skolan har man också uppmärksammat att elever blir filmade när de förödmjukas på olika sätt, och att detta sedan läggs ut och sprids på olika Internetsidor (s.k. "*happy slapping*") (Calvete, Orue, Estévez, Villardón och Padilla, 2010). Detta torde vara relativt ovanligt i arbetslivet, men hur utbrett olika former av cybervåld egentligen är saknas det fortfarande uppgifter om. Det förekommer dock filmer på exempelvis Youtube från kollegor som filmat eller från övervakningskameror som visar andra kollegor då de brister eller får raseriutbrott. Vi har dock inte funnit någon forskning kring detta. Cybervåldet kan också ingå som en del i mobbningen och till och med att utgöra mobbning, om det uppfyller övriga kriterier för mobbning.

Mobbning

Begreppet mobbning anger inte *vad* det är som sker, bara att det är någon form av negativ påverkan på individen och utgör alltså ett generellt begrepp. Dock kan många av de handlingar som beskrivits ovan inkluderas i mobbningsbegreppet, om de utövas systematiskt, tillräckligt ofta (minst en gång/vecka) och under tillräckligt lång tid (minst sex månader) mot en individ (Leymann, 1996).

Sverige var ett av de första länderna att uppmärksamma mobbning genom Heinz Leymann, som skrev de första artiklarna om mobbning i arbetslivet (Leymann, 1990, 1996). Mobbning inom skolan hade dock beskrivits långt tidigare (se exempelvis Olweus, 1978). Senare under 1990-talet började även andra forskare i Europa, framförallt i Storbritannien och Norge, att studera fenomenet som då fick namnet "*bullying*" på engelska (se exempelvis Einarsen, Raknes, Matthiesen och Hellesøy, 1996; Knorz och Zapf, 1996; Rayner och Hoel, 1997). I USA har man först under senare år börjat studera fenomenet på samma sätt som i Europa; dessförinnan studerade man fenomenen emotionell förödmjukelse (eng. *emotional abuse*) och generella trakasserier (Lutgen-Sandvik, Tracy och Alberts, 2007; Rayner och Keashly, 2005), eller, som beskrivits ovan, specifika närliggande begrepp som social underminering och bristande respekt. De engelska begreppen *mobbing* och *bullying* används nu i flertalet fall omväxlande i den internationella litteraturen. En första litteraturöversikt kom 1997 och pekade då på de två grenar av mobbningsforskningen som fortfarande till viss del är dominerande – att beskriva hur vanligt fenomenet är eller att beskriva processen (Rayner och Hoel, 1997) – snarare än att förklara bakomliggande orsaker, konsekvenser eller hur man hanterar problemet. När det gäller bakomliggande orsaker och konsekvenser har ett stort antal studier publicerats även om de fortfarande baseras på tvärsnittsdata i första hand (se vidare kapitel 4 om orsaker och kapitel 5 om konsekvenser), men när det gäller hur mobbning förebyggs och hanteras saknas det fortfarande forskning (se vidare kapitel 7 om interventioner).

Definition av mobbning

Det gemensamma för de forskningsområden som rör mobbning (*mobbing*, *bullying*) och emotionell förödmjukelse (*emotional abuse*) är att de alla handlar om en eller flera aktörers aggressivitet som på ett negativt sätt påverkar en specifik mottagare. Till skillnad från fysiskt våld kan mobbning ibland vara svårt att definiera som ett aggressivt beteende (Einarsen et al. 2003; Rayner och Keashly, 2005).

Rayner och Hoel (1997) skapade tidigt en kategorisering av *innehållet* i de beteenden som ingår i mobbning, och som fortfarande används. Enligt denna kategorisering består mobbning av fem kategorier: (1) destabiliseringsbeteenden (påminna om misstag, be om onödiga uppgifter); (2) isolering (inte ge tillgång till resurser eller information); (3) överarbete (ge för korta deadlines, avbryta arbetet); (4) hot mot den personliga integriteten (förolämpningar) samt; (5) hot mot den professionella statusen (anklaga för inkompetens så att andra hör).

Generellt handlar det alltså om beteenden som kan kategoriseras utifrån att de utgör ett hot mot den professionella statusen, ihållande (obefogad) kritik, offentliga förödmjukelser, anklagelser om att personen jobbar för lite etc. (Moayed, Daraiseh, Shell och Salem, 2006; Quine, 2001; Zapf och Einarsen, 2005). Att sprida rykten om personen är ett annat sätt för aktören att hota den professionella statusen (Moayed et al., 2006; Quine, 2001; Yildirim och Yildirim, 2007). Mobbning kan också inbegripa hot mot personens anseende, genom att exempelvis kalla personen för olika saker, förolämpningar, skrämma personen eller förminska individen på olika sätt. Ytterligare ett beteende som kan klassas som mobbning kan vara att undanhålla personen information, att inte svara på kommunikation från personen, eller att i olika sammanhang ignorera personen eller inte ge personen tillgång till resurser (Björkqvist et al., 1992; Crick och Grotpeter, 1995; Moayed et al. 2006; Quine, 2001; Zapf och Einarsen 2005).

Den mobbade kan också bli utsatt för en hög arbetsbelastning, orealistiska deadlines, onödiga avbrott eller destabiliseras på olika sätt genom t.ex. omfattande övervakning, inte få någon uppskattning när det är befogat, utföra arbetsuppgifter som upplevs helt meningslösa eller som inte motsvarar individens kompetens eller genom att ta bort ansvarsområden från personen, upprepa misstag personen gjort, gillra fällor för att individen ska göra fel (Quine 2001; Yildirim och Yildirim 2007; Moayed et al. 2006; Zapf och Einarsen 2005).

Kriterier för mobbning

Trots att det finns små olikheter mellan begreppen från de amerikanska och europeiska traditionerna finns en enighet kring att mobbning är något annat än en konflikt (Leymann 1996; Lutgen-Sandvik et al. 2007). I övrigt skiljer sig definitionerna åt mellan olika studier (Einarsen, 2000; Hoel och Cooper, 2000; Hoel et al., 2001; Hoel et al., 1999; Leymann, 1996; Mikkelsen och Einarsen, 2001; Rayner et al., 2002). Nedan följer dock de kriterier som oftast ingår i kriterier för mobbning.

- En viktig del i mobbning är att handlingarna är *systematiska och upprepade* (Leymann och Gustafsson, 1996; Mikkelsen och Einarsen, 2001; Rayner och Hoel, 1997). Det handlar alltså om en serie av negativa händelser eller beteenden riktade mot en eller ett fåtal personer, och som utförs ganska ofta och pågår under utdragen tid. Ofta anges minst en negativ handling per vecka eller oftare och minst sex månader som tidsaspekt (Einarsen, 1999, Leymann, 1996).
- En annan del av definitionen är att det ska finnas en *pågående "relation"* mellan aktören och målet; det handlar om fientliga relationer snarare än fientliga händelser.
- Oavsett den formella hierarkiska nivån har den som mobbar ofta en högre formell eller informell status än den som blir mobbad (Leymann, 1996; Lutgen-Sandvik et al. 2007; Einarsen, 2000; Hoel, Rayner och Cooper, 1999; Niedl, 1996). För att beteendet ska benämnas mobbning ska dock den utsatta ha känslan av att vara i underläge – antingen från början eller som ett resultat av mobbningen (Einarsen, Raknes och Matthiesen, 1994; Einarsen et al., 2003; Keashly och Nowell, 2003). Den mobbade ska alltså uppleva att det är svårt att försvara sig och stoppa mobbningen (Agervold och Mikkelsen, 2004; Lutgen-Sandvik et al. 2007).
- För att upplevelsen ska definieras som mobbning måste mottagaren *uppleva* den verbala eller icke-verbala kommunikation som *negativ och aggressiv*.
- Mobbning är också förknippat med att personen ska vilja få ett slut på beteendet.
- En viktig del av definitionen är att beteendet ska underminera medarbetarens självkänsla, eller känsla av kompetens (Agervold, 2007; Einarsen, 1999; Einarsen och Skogstad, 1996; Keashly, 2001).
- Aktörens intention som en central del i definitionen av mobbning är omdebatterad (Rayner et al., 2002). Vare sig den ska ingå eller inte är den utsatta ofta övertygad om att förövaren är illvillig, dvs. har en intention att skada.

Utbredning

Eftersom såväl etiketterna på fenomenen som definitionerna (innehåll, varaktighet och omfattning) skiljer sig mellan olika studier, är det svårt att jämföra prevalensen mellan olika studier. En del studier är väldigt generella i sina definitioner av mobbning medan andra är mycket specifika. Urvalen varierar också mycket mellan olika studier, vilket gör det svårt att avgöra hur utbredd mobbningen är, och uppgifter om prevalens varierar kraftigt i olika studier. En del studier har pekat på att andelen som utsätts för mobbning på arbetsplatsen är mellan 1 och 10 % (se t.ex. Agervold och Mikkelsen, 2004; Einarsen och Raknes, 1997; Einarsen och Skogstad, 1996; Einarsen, 2000; Hogh och Dofradottir, 2001; Kivimäki et al., 2000; Leymann, 1996; Mikkelsen och Einarsen, 2001; Rayner et al., 2002; Salin, 2001; Vartia, 1996; Zapf et al., 2003) och om vi tittar på hur vanligt det är att bli utsatt för enstaka beteenden når andelen upp till 50 % (se t.ex. Björkqvist, Österman och Hjelt-Bäck, 1994; Niedl, 1996; Rayner, 1997; Quine, 1999). I exempelvis studien av Björkqvist et al. (1994), som ofta refereras, användes en skala för att mäta trakasserier och 24 olika typer av beteenden presenterades. Bland kvinnorna var det 55 % som hade varit med om något av dessa beteenden, men utifrån denna uppgift vet vi dock inte vilka som eventuellt upplevde sig mobbade.

Den psykologiska aggressiviteten i arbetslivet, vilket inkluderar men inte är begränsat till mobbning, är alltså tämligen vanlig och anses öka (Chappel och Di Martino, 1998; Neuman och Baron, 1997). I en nyligen publicerad rapport från Eurofound (2010), som fokuserar på fysiskt och psykiskt våld i arbetslivet, framkommer att ungefär 10 % i de 25 EU-länderna upplever sig vara utsatta för mobbning och trakasserier på jobbet. I den något mer generella amerikanska representativa studien, där det är större fokus på beteenden och inte på upprepningsskriteriet eller hur länge en individ blir utsatt, rapporteras att 41 % upplever någon form av psykologisk aggressivitet i arbetet (Schat et al., 2006).

Skillnaderna är stora mellan olika yrkesgrupper och branscher samt mellan olika länder och kan, förutom hur begreppen definieras och med vilket instrument de mäts, väl förklara att studier får så olika resultat (Di Martino, Hoel och Cooper, 2003; Mikkelsen och Einarsen, 2001). Exempelvis rapporterar anställda från hälso- och sjukvården ofta en hög andel som utsätts för mobbning (Eurofound, 2010; Zapf et al., 2003) och likaså anställda inom hotell- och restaurangbranschen (Eurofound, 2010). Ett annat problem som påverkar prevalensen i olika studier är att uttrycken för mobbning kan skilja sig åt, likväl som öppenheten kring ämnet i olika kulturer. Eurofound (2010) för ett kort resonemang om att mobbning i vissa länder är mycket förknippat med svaghet, och det är då rimligt att individer inte vill erkänna att de utsätts för beteenden som skulle kategoriseras som mobbning. Det är alltså rimligt att anta att mobbning undervärderas och underrapporteras (Zapf et al. 2003).

Destruktivt ledarskap

Majoriteten av forskningen om aggressivitet i arbetslivet har *inte* fokuserat på mellan vilka parter som beteendet förekommer. Mobbning kan förekomma på alla hierarkiska nivåer (Hoel et al., 2001), och det händer förstås att det är chefen som utövar den psykologiska aggressiviteten mot de anställda. I dessa sammanhang talar man ofta om destruktivt och utnyttjande ledarskap (eng. *abusive supervision*). En norsk studie som fått stort inflytande visade exempelvis att mer än 50 % av de som själva ansåg sig vara utsatta för mobbning var det just av sin chef (Einarsen et al., 1994) och en ännu större andel tycks uppleva detta exempelvis i England (Hoel et al., 2001; Unison, 1997). Andra studier bekräftar att det ofta är

chefen som utsätter underställda för aggressiviteten (Ayoko, Callan och Härtel, 2003; Bilgel, Aytac och Bayram, 2006).

Forskningen i Europa har från början inkluderat mobbning från chefen i den allmänna mobbningsforskningen men under senare år börjat fokusera mer på vilken typ av ledarskap som är förknippat med mobbning. I samband med detta har olika typer av destruktivt ledarskap beskrivits (se vidare under kapitel 4 om orsaker). I USA är det framförallt Tepper och hans kollegor som gjort en hel del viktiga studier kring chefers aggressivitet gentemot anställda (Tepper, 2000, 2007; Tepper, Carr, Breaux, Geider, Hu och Hua, 2009; Tepper, Duffy, Henle och Lambert, 2006; Tepper, Duffy och Shaw, 2001; Tepper, Henle, Lambert och Giacalone, 2008; Tepper, Moss, Lockhart, och Carr, 2007). I en av hans första artiklar i ämnet definieras begreppet som underordnades upplevelse av att överordnade på verbala och icke-verbala sätt uttrycker återkommande fientlighet (fysisk kontakt utesluten) (Tepper, 2000). Utskällningar, underminering av underställda och förminskning (eng. *derogation*) är exempel på detta. Definitionen bygger också på en subjektiv upplevelse av fientlighet, där en underordnad kan tolka beteendet som fientligt i ett sammanhang och som icke-fientligt i ett annat. Subjektivitet är alltså viktigt i definitionen, vilket kan göra det svårt att observera för en utomstående person.

En anledning till att det är viktigt att fokusera på just mobbning, eller negativa aggressiva beteenden, från chefen är förstås att det kan vara så mycket svårare att komma till rätta med ett negativt beteende från chefen, som ju är ansvarig för arbetsmiljön, än om det kommer från en kollega. Om det är chefen som är problemet kan det vara svårt för medarbetare att få gehör för sina påpekanden, vilket innebär att frågan måste drivas av chefer på högre nivåer eller av facket.

Trakasserier

Forskning om trakasserier handlar dels om generella trakasserier och dels om specifika, där sexuella trakasserier är den specifika form som det forskats och skrivits mest om. En stor del av forskningen om trakasserier skulle lika väl kunna ingå i forskning om arbetsrelaterad aggressivitet eller mobbning, vilket exempelvis synliggörs i en ganska färsk metaanalys (Bowling och Beehr, 2006) kring arbetsplatsrelaterade trakasserier (eng. *workplace harassment*). I den ingick sökord som också täcker in mobbning (*abuse, abusive supervision, aggression, bullying, harassment, incivility, interpersonal conflict, mistreatment, mobbing, petty tyranny, och social undermining*).

Lite förenklat finns den rättsliga definitionen där trakasserier på grund av ålder, könsidentitet eller könsuttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning eller sexuell läggning är förbjudna i Sverige (SFS 2008:567). Inom dessa områden är forskningen dock fortfarande mycket begränsad. Lagstiftningen och diskrimineringsgrunderna skiljer sig också mellan olika länder.

Trakasserier kan handla om att en individ med verbal eller icke-verbal kommunikation på något sätt nedvärderar och förlöjligar någon. Det kan också handla om att information undanhålls eller att en person "osynliggörs"/negligeras på grund av sådant som kön och ålder. Individens upplevelse av det som händer är central; om personen känner sig förolämpad, hotad, kränkt eller illa behandlad kan beteendet rubriceras som trakasserier. Ett visst beteende kan alltså uppfattas som trakassering av en person men inte nödvändigtvis av en annan. I ett juridiskt perspektiv är det viktigt att den som trakasserar får veta och bli

medveten om att den trakasserade upplever beteendet så. Källan för handlingarna spelar också roll. Om den drabbade är trakasserad av sin arbetsgivare rubriceras det som diskriminering enligt lagen. Samma beteende från en kollega benämns dock trakasserier.

Nedan redogörs för forskning om sexuella trakasserier då dessa studerats mest. Forskning relaterad till de andra diskrimineringsgrunderna börjar dock komma, exempelvis relaterat till sexuell läggning (om HBT-personer i Lewis, 2009) eller till trakasserier och diskriminering på grund av etniskt ursprung (Allen, 2009). Vidare genomförde Schneider och hans kollegor en studie av god kvalitet där de jämförde andelen som upplevde sig vara trakasserade på grund av etnicitet i fyra olika urval med etniskt blandade grupper. I en del etniska grupper upplevde 60 % att de var trakasserade (Schneider, Hitlan och Radhakrishnan, 2000). Det är vanligt att olika former av trakasserier förekommer tillsammans och studier har börjat undersöka olika former av trakasserier. Det finns exempelvis studier som undersökt trakasserier på grund av kön tillsammans med trakasserier på grund av etnicitet (Berdahl och Moore, 2006; Buchanan och Fitzgerald, 2008), ohövlighet (Lim och Cortina, 2005) och sexuell läggning (Konik och Cortina, 2008).

Sexuella trakasserier

En av de mest beforskade specifika typerna av trakasserier är alltså sexuella trakasserier. De kan förekomma i vilka sammanhang som helst, men sexuella trakasserier i arbetet är den klart mest belysta kontexten (Pryor, 1987; Stockdale, 1996; Timmerman och Bajema, 1998; USMSPB, 1988, 1995). Denna forskning påbörjades till stor del av nordamerikanska forskare i mitten av 1970-talet (Gutek, 1985; Farley, 1978; MacKinnon, 1979). Fitzgerald och hennes kollegor är en av de forskargrupper som publicerat absolut mest om sexuella trakasserier (se exempelvis Fitzgerald, 1993; Fitzgerald, Drasgow, Hulin, Gelfand och Magley, 1997; Fitzgerald, Gelfand och Drasgow, 1995; Fitzgerald, Schullman, Bailey, Richards, Swecker, Gold, et al., 1988). Sexuella trakasserier handlar sällan om enskilda händelser (men kan göra det), utan om ett sammanhang av ett komplext spektrum av negativa beteenden i organisationen, som påverkar organisationen och dess medarbetare negativt. De är en form av aggressivt beteende, likaväl som mobbning, social underminering etc. men med skillnaden att det förutom det aggressiva inslaget också finns sexuella inslag (Neuman och Baron, 2005; Robinson och Bennett, 1995).

De flesta forskare är överens om att sexuella trakasserier kan handla om såväl verbalt som icke-verbalt beteende (Fitzgerald och Shullman, 1993; Gruber, Smith och Kauppinen-Toropainen, 1996; Timmerman och Bajema, 1998). Det kan exempelvis handla om verbala kommentarer och förslag, men även grövre trakasserier såsom oönskat tafsande, beröringar, skämt eller blickar med sexuell anspelning som upplevs hotande. Skillnaden mellan "vanlig flirt" och sexuella trakasserier är att mottagaren anser de senare ovälkomna och otrevliga. Individens upplevelse är central, då det är den som avgör vad som är ovälkommet eller inte. På motsvarande sätt som för kriterierna för mobbning poängteras att effekten på offret ska vara negativ och att förövarens syfte ska vara att hota individens värdighet, eller att det handlar om beteenden som skapar en fientlig och förödmjukande atmosfär.

Det finns olika dimensioner av sexuella trakasserier som man vanligen skiljer åt. En aspekt är *sexuellt tvång*, som exempelvis kan innebära att individer hotas till att gå med på någon form av sexuell umgänge för att få belöningar, befordringar etc. i arbetet (Chappell och DiMartino, 2006; Fitzgerald, Magley, Drasgow och Waldo, 1999). En annan aspekt är *ofrivillig sexuell uppmärksamhet* som *fysiska*, *verbala* eller *icke-verbala* ovälkomna kommentarer och beröringar av sexuell natur. Den tredje aspekten gäller *trakasserier på grund av kön*, där det finns de som menar att det ska ingå i begreppet (Fitzgerald et al., 1988) medan andra menar

att det inte hör hemma bland sexuella trakasserier (Chappell och Di Martino, 2006). Med trakasserier på grund av kön menas kommentarer eller upplevelser, såsom sexistiska kommentarer eller beteenden som inte är sexuellt förknippade men som förringar eller förödmjucar en individ på grund av hans eller hennes kön (Berdahl, 2007; Fitzgerald et al., 1995; Fitzgerald et al., 1999). Detta inkluderar tämligen neutrala handlingar, upprepade provokationer, "tysta leken", exkludering eller sabotage, som av individen upplevs vara riktade mot honom eller henne på grund av dennes kön. Denna form kan likaväl gälla de andra diskrimineringsgrunderna.

Utbredning

Våld och trakasserier är ett känsligt ämne som antas vara underrapporterat i de flesta sammanhang (Watts och Zimmerman, 2002). Det finns indikationer på att endast 5–18 % rapporterar om sina upplevelser av sexuella trakasserier till någon överordnad person i arbetet (Gutek, 1985), även om denna andel kan tänkas ha ökat något sedan 1980-talet. Andelen ökar om kvinnan (bara kvinnor ingick i studien) har en tro på att chefen kommer göra ett seriöst försök att stoppa trakasserierna (Offermann och Malamus, 2002). Under rapporteringen kan gälla i både anonyma prevalensstudier och internt i organisationen. I det första fallet kan en individ avstå från att rapportera för att han eller hon inför sig själv inte vill sätta etiketten "sexuella trakasserier" på något han/hon utsätts för (även om risken för repressalier där är obefintlig). I det senare fallet kan olika rädslor hindra personen från att rapportera internt, trots att man tycker man är utsatt för sexuella trakasserier, exempelvis rädslan att förlora arbetet, att vara besvärlig och pryd (som inte tål jargongen), att förövaren ska straffa den drabbade, en osäkerhet om det är tillräckligt allvarligt och en undran om en eventuell anmälan eller diskussion med chef eller annan överordnad kommer att leda till något konstruktivt (se exempelvis Benson och Thomas, 1982). Det är inte självklart att trakasserierna upphör och allt blir bättre när individen rapporterar; en studie bland militär personal visade t o m att psykologiska, hälso- och arbetsrelaterade effekter *förvärrades* när de sexuella trakasserierna rapporterades (Bergman, Langhout, Palmieri, Cortina och Fitzgerald, 2002).

Förutom den anade underrapporteringen finns andra problem med att jämföra olika prevalensstudier. Ett stort problem är att definitionerna varierar, att mätinstrumenten som används är olika och att urvalen oftast är från specifika yrken och branscher. Detta medför att skillnaderna i andelen som rapporterar sexuella trakasserier kan bero på faktiska skillnader *och* på skillnader i definition, operationalisering eller kvalitet i mätinstrumentet. I vissa fall fokuseras också själva beteendet och i andra fall individens upplevelse av att vara sexuellt trakasserad – och dessa behöver som framgått inte ha ett särskilt högt samband. Att sexuella trakasserier förekommer tämligen frekvent i många organisationer hävdar dock en av pionjärerna på området (Fitzgerald et al., 1997). I en sammanställning från 1992 visade Gruber, på basis av data från 18 olika studier (publicerade mellan åren 1979 och 1986), att ca 44 % rapporterade sexuella trakasserier i dessa studier. De vanligaste formerna var sexuella kommentarer, oönskad beröring med sexuell anspelning och påstridigheter vad gäller dejtande. Minst vanligt var sexuella övergrepp som rapporterades av 1 % av de tillfrågade. I en europeisk undersökning framkom också, att det är de verbala formerna av sexuella trakasserier som är mest vanliga. Exempelvis rapporterade ungefär 60 % att de utsatts för skämt med sexuell anspelning, därefter var det mest vanligt med kommentarer om figur och sexuell beteende. Ytterligare en studie har visat att de icke-verbala formerna av mildare sexuell beteende också är vanliga; mellan 50 och 85 % i de olika länderna rapporterade exempelvis att andra stirrade på dem och visslade efter dem (med en sexuell underton) (Timmerman och Bajema, 1998).

Arbetsmiljöundersökningen från 2007 (SCB och Arbetsmiljöverket 2008) visar att 2 % av kvinnorna och 1 % av männen blivit utsatta för sexuella trakasserier från chef eller medarbetare under det senaste året (Arbetsmiljöverket och SCB, 2008). Om tidsspannet vidgas till "någon gång under ditt arbetsliv" visade en annan studie i Sverige att 17 % av kvinnorna utsatts för sexuella trakasserier av chefer, arbetskamrater, och/eller patienter/klienter (JämO:s FRID-A projekt, 1987). Vissa studier har inte funnit några skillnader i andelen män respektive kvinnor som rapporterar sexuella trakasserier (Richman, Rospenda, Flaherty och Freels, 2001; Rospenda, Richman och Shannon, 2006). I en yrkesspecifik undersökning framkom att sexuella trakasserier är vanligare inom exempelvis polisen än andra mindre mansdominerade branscher. År 1998 uppgav 15 % och 2001 12 % av kvinnorna inom polisen att de utsatts för sexuella trakasserier av chefer eller arbetskamrater (SCB 2001). Då andelen alltså kan antas variera mellan olika yrken är det också viktigt med representativa data om jämförelser ska bli meningsfulla.

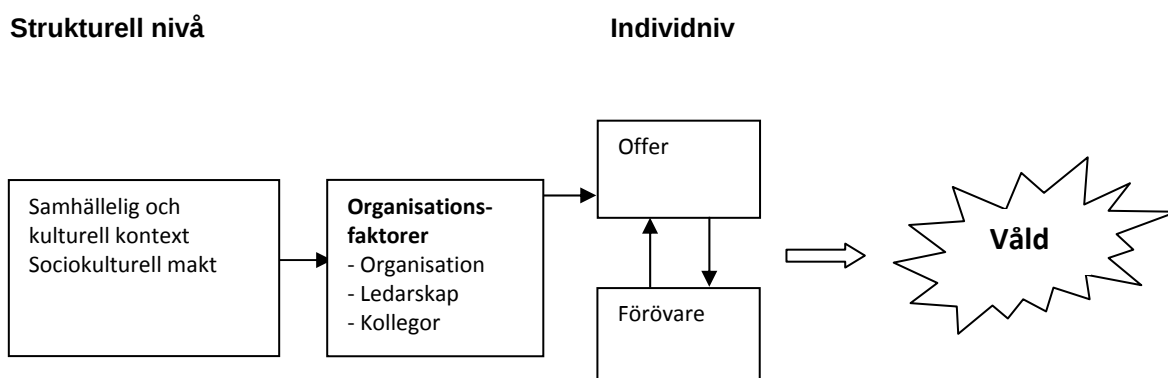
Sexuella trakasserier och genus

Generellt har de flesta studier fokuserat på huruvida det är kvinnor som utsätts för sexuella trakasserier, men både män och kvinnor kan naturligtvis drabbas. Det är dock vanligare att kvinnor drabbas av män än tvärtom (Pryor, 1995). Innan det är möjligt att dra några slutsatser huruvida män eller kvinnor utsätts oftare är det viktigt att i de mått som används inkludera beteenden som *både* kvinnor och män anser vara sexuellt trakasserande. Generellt har forskning nämligen visat att män tycker att det finns mer *sexuella intentioner* i den sociala interaktionen mellan män och kvinnor än vad kvinnor gör (Saal, Johnson och Weber, 1989; Shotland och Craig, 1988). Däremot har ett par metaanalyser (Blumenthal, 1998; Rotundo, Nguyen och Sackett, 2001) visat att kvinnor betraktar något fler beteenden som sexuella trakasserier jämfört med män, och att kvinnor tycker att de sexuella trakasserierna är mer upprörande och hotande jämfört med män (Berdahl, Magley och Waldo, 1996; Cochran, Frazier och Olson, 1997; Gutek, 1985; Stockdale, Visio och Batra, 1999; Waldo, Berdahl och Fitzgerald, 1998).

Trots svårigheterna att fortfarande inte riktigt veta vad män respektive kvinnor anser är sexuellt trakasserande har undersökningar gjorts för att fånga prevalens. I en omfattande studie i Europa, där 16 länder ingick, uppgav mellan 33 och 50 % av kvinnorna och 10 % av männen att de upplevde sexuella trakasserier i arbetet (Timmerman och Bajema, 1998). I denna undersökning rapporterade 1–6 % av kvinnorna i de länder som ingick i studien våldtäkt eller sexuell våldsamhet (eng. *sexual assault*) i arbetet, 3–10 % rapporterade att de av rädsla för att inte bli beförtrade accepterat att utsättas för sexuella trakasserier (eng. *quid-pro-quo harassment*). Något fler av kvinnorna rapporterade att de utsatts för sexuella trakasserier i samband med löfte om befordran (7–16 %) (eng. *promise of advancement for submission*) (Timmerman och Bajema, 1998).

4. Orsaker till hot och våld i arbetslivet

Att söka orsaker till olika former av hot och våld i arbetslivet är ett stort och komplext område. Dels rör det sig om orsaker till att bli ett offer respektive en förövare, dels kan orsakerna variera något beroende på vilken typ av hot och våld det handlar om. Orsakerna till hot och våld kan dessutom förklaras och förstås på ett antal olika nivåer (individ, grupp, organisation, samhällelig, kulturell). Generellt har forskning om orsaker till hot och våld i arbetslivet haft starkare fokus på att hitta förklaringar hos såväl individ som situation jämfört med exempelvis mobbning inom skolan, där man snarare fokuserat på individfaktorer. På individnivå är det alltså intressant att fokusera på vad det är som gör att en person blir utsatt och vad det är som leder fram till att en individ blir förövare. Forskning har dock visat att individer med liknande riskfaktorer beter sig mycket olika i olika situationer, varför omgivningens betydelse för uppkomsten av hot och våld alltså är minst lika central. Figur 2 visar dessa olika nivåer för de orsaksfaktorer som behandlas i kapitlet.



Figur 2. Faktorer på olika nivåer som kan orsaka våld.

Det finns vid det här laget en stor mängd forskning som sökt förklaringar till olika *typer* av våld, och där orsaksfaktorerna varierar beroende på om det exempelvis är mobbning mellan kollegor som är i fokus eller om det är våld från aggressiva patienter. När vi ska förstå orsakerna bakom olika typer av hot och våld underlättar det om vi har de olika kontexterna som våldet kan förekomma inom i åtanke (se Figur 2). Orsakerna skiljer sig mycket beroende på om det är våld från utomstående (t.ex. från kunder, eller vid rån) som är i fokus, om det är våld från patienter eller klienter, eller om det är mobbning mellan kollegor. När det gäller exempelvis rån är våldet ofta instrumentellt, dvs. den som utför våldet vill uppnå något (tillskansa sig pengar) och offret råkar vara på fel ställe vid fel tidpunkt. De faktorer som kan ligga bakom den här typen av våld är ensamarbete, dålig belysning, hantering av stora summor pengar, låg säkerhet etc. (se Wasell, 2009, för litteraturöversikt). Våld från brukare, patienter och klienter är en annan typ av våld som också har andra förklaringar. Exempelvis visade Menckel, Carter och Viitasara (2000) att risken för våld i arbetet för personer som jobbar med personer med mental funktionsnedsättning ökade i situationer då personalen var tvungna att säga nej till saker brukarna önskade, när de försökte få brukarna att göra något som de inte ville eller när de var under-stimulerade och inte hade något att göra. Här kan alltså förklaringsfaktorerna hänföras delvis till brukarnas problematik, men troligen också till personalens sätt att bemöta dem. I vår kunskapsöversikt fokuserar vi framförallt på faktorer som kan förklara mobbning och trakasserier mellan medarbetare eller mellan chef och medarbetare.

Individfaktorer som förklaring till hot och våld i arbetslivet

Som framgår av figur 2 finns en del faktorer på individnivå som kan vara relaterade till en ökad risk att utöva eller utsättas för hot och våld. Det är viktigt att ha i åtanke att de flesta forskare är överens om att det inte finns en "förövar-typ" och inte heller en "mobbad-typ" (se exempelvis Rayner et al., 2002; Zapf och Einarsen, 2003). Det är en rad faktorer som samverkar hos både inblandade individer (vittnen inkluderade) och situation. Flertalet studier är också av tvärsnittskaraktär och det är svårt att avgöra den verkliga betydelsen av individfaktorer relativt faktorer i situationen. Nedan redogörs först för faktorer hos förövaren som tycks öka risken för att använda ett aggressivt beteende och därefter tittar vi på faktorer hos den utsatta.

Förövaren

Det finns faktorer hos individen som kan öka risken för ett aggressivt beteende. Det finns exempelvis en uppfattning att män har ett mer aggressivt beteende än kvinnor och oftare är förövare (se t.ex. Geen, 1990; MacKinnon, 1983; McFarlin, Fals-Stewart, Major och Justice, 2001; Ménard, Hall, Phung, Ghebrial och Martin, 2003; Perry, Schmidtke och Kulik, 1998; Pryor, 1995) men också tvärtom (t.ex. Namie och Namie, 2000). En anledning till de olika fynden kan vara att urvalen inte varit representativa. Det kan också bero på hur aggressivt beteende definieras och vilken typ av aggressivt beteende som är i fokus.

När det gäller exempelvis sexuella trakasserier tyder en del studier på att det är vanligare att förövaren är gift, äldre, mer utbildad och oftast hierarkiskt överordnad jämfört med offret (Gutek, 1985; O'Leary-Kelly, Bowes-Sperry, Bates och Lean, 2009; Tangri, Burt och Johnson, 1982). Andra har inte funnit dessa samband utan menar snarare att det är vanligare mellan arbetskamrater (Cleveland och Kerst, 1993; DeSouza och Fansler, 2003; Lafontaine och Tredeau, 1986). När det gäller yrken förekommer sexuella trakasserier hos såväl arbetare som tjänstemän liksom inom olika branscher (European Commission, 1998; Gruber, 1992; LaFontaine och Tredeau, 1986; Niebuhr och Boyles, 1991). Det är alltså mycket svårt att uttala sig om vilken bakgrund sexuella förövare har, och det går inte att sätta upp någon generell profil. Flertalet studier tyder på att också mobbning är vanligast mellan överordnad och underordnad (se exempelvis Hoel och Cooper, 2000; Lutgen-Sandvik et al., 2007).

I en studie fann man stöd för att det finns ett ganska stabilt personlighetsdrag – fientlighet (eng. *trait anger*) – som förklarar en del av orsaken till att människor beter sig aggressivt (Douglas och Martinko, 2001). Även individer som har problem med självkontroll och empati kan ha en ökad risk att utsätta andra för aggressivt beteende (Douglas och Martinko, 2001). Flera studier har undersökt sambandet mellan just sexuella trakasserier och förövarens personlighet och funnit en del intressanta samband. Exempelvis tycks ett personlighetsdrag som handlar om ärlighet och ödmjukhet (eng. *honesty-humility*) vara relaterat till tendensen att vilja trakassera någon sexuellt; personer som inte är särskilt ärliga eller ödmjuka har en större benägenhet att utnyttja andra och ser inte samma problem i att trakassera någon sexuellt (Lee, Gizzarone och Ashton, 2003). I en annan studie fann man att personlighetsdragen vänlighet (eng. *agreeableness*) och öppenhet för förändring (inom fem-faktormodellen) var de drag som var starkast relaterade till viljan att trakassera någon sexuellt; personer som inte är särskilt "vänliga" och inte öppna för förändringar visade sig vara mer benägna att trakassera (Larrimer-Scherbaum och Popovich, 2001). Det finns några studier som visar att personer som utsätter andra för sexuella trakasserier har vissa antisociala personlighetsdrag, som uttrycks som bristande empati och beräkning. De har brister i sitt sociala samvete (eng. *social conscience*), beskrivs som omogna och oansvariga, är mer manipulativa och drar sig inte för att utnyttja andra (Kosson, Kelly och White, 1997; Rapaport och Burkhart, 1984).

Vissa antisociala personlighetsdrag (bristande empati och kallt utnyttjande) är drag som även kopplas samman med våldtäktsmän och andra brott med sexuell anknytning (Gannon, Collie, Ward och Thakker, 2008).

Personligheten hos förövaren står dock inte för en särskilt stor del av förklaringen (Pryor och Meyers, 2000). Pryor och hans kollegor är några av de forskare som bedrivit mycket forskning kring personlighet och sexuella trakasserier, och de fann i en studie att det var de upplevda lokala normerna, dvs. organisatoriska faktorer i arbetssammanhanget, som avgjorde om den uppmätta risken för sexuella trakasserier omsattes i faktiska sexuella trakasserier (Pryor, LaVite och Stoller, 1993). Kombinationen av att en person har en predisposition att utsätta någon för sexuella trakasserier med en miljö som tillåter beteendet avgör alltså till stor del om personen kommer att utsätta någon för sexuella trakasserier eller inte (Pryor och Whalen, 1997).

I en stor representativ undersökning från Norge (Hauge, Skogstad och Einarsen, 2007) framkom att en mycket stark prediktor för att delta i mobbning var att själv ha varit ordentligt utsatt. Detta är en av få studier som fokuserar på offer som själva blir aggressiva. Att uppleva många konflikter i och mellan olika roller i arbetet och även interpersonella konflikter visade sig också öka risken för att vara en förövare. Flertalet studier som fokuserat på riskfaktorer för att vara en förövare har (även om de är få) utförts av psykologer och beteendevetare. Ett fåtal studier från psykiatrin har producerats och de tyder på att mobbning hänger ihop med psykiatrisk problematik. Exempelvis har en studie i Finland undersökt 508 tonåringar som sökt hjälp på psykiatrisk klinik mellan åren 2001 och 2006 (Luukkonen, Räsänen, Hakko och Riala, 2010). Studien jämförde personer som var offer för mobbning med sådana som inte var det, samt förövare (varav en del var s.k. aggressiva offer) med de som inte var det. Studien kom fram till att en externaliserande problematik (någon form av missbruk eller beroende, eller uppförandestörning [eng. *conduct disorder*]) var relaterat till en kraftigt ökad risk för att också vara förövare (eller ett aggressivt offer) bland både pojkar och flickor. Att ha en internaliserande sjukdomsbild (någon typ av depression eller bipolär sjukdom, ångestproblematik eller psykotiska störningar) innebar en ökad risk för att vara ett offer för mobbning hos pojkar, men inte hos flickor. Studiens författare menar att om någon är involverad i mobbning kan det vara ett varningstecken för att personen har en psykiatrisk diagnos. Studien var dock inte longitudinell, så det är oklart i vilket utsträckning den psykiatriska problematiken genererade mobbning eller tvärtom.

I en annan finsk studie följdes pojkar från grundskolan till vuxen ålder (Sourander et al., 2007). Man fann att en större andel pojkar som mobbat som barn hade antisociala personlighetsstörningar, kriminalitet och större risk att bli dömda av domstol som vuxna jämfört med deras kamrater som inte mobbade. Det fanns också en ökad risk för missbruk, depression och ångestproblematik som vuxen. Undersökningar bland vuxna där man tittat på förekomsten av mobbning och psykiatriska problem är få. En viktig nyligen genomförd studie från USA bland ett mycket stort antal vuxna (43 093 personer) visar dock liknande samband som de ovan beskrivna undersökningarna bland barn och tonåringar. Studien fann en betydligt ökad risk att tillhöra gruppen förövare om det också fanns en bipolär sjukdom, missbruksproblem, uppförandestörning, antisociala, paranoidea och histrioniska personlighetsstörningar (överdrivet dramatiska och uppmärksamhetssökande beteenden) hos individen (Vaughn, Fu, Bender, DeLisi, Beaver, Perron och Howard, 2010).

Viss forskning har även bedrivits för att förklara den mildare aggressiviteten och riskfaktorer för denna. I en studie med drygt 400 deltagare i USA fann man exempelvis att yngre män oftare betedde sig fräckt/ociviliserat än andra. Likaså hade individer som tenderade att ha

mer av negativ affektivitet (dvs. en något mer negativ grundinställning till det mesta) än andra och svårare att etablera kontakter med andra medarbetare eller chefer också en högre grad av ociviliserat beteende (Reio och Gosh, 2009).

Den utsatta

Som framgått ovan finns ett fåtal studier som identifierat riskfaktorer hos individen för att bli en förövare. Nu växlar vi till att titta på riskfaktorer hos individen för att bli utsatt. På samma sätt som de flesta är överens om att det inte finns en "förövertyp" är de flesta överens om att det inte finns en "offertyp" (Rayner et al., 2002; Zapf och Einarsen, 2003). Det är faktorer i situationen och hos individen som samverkar när ett aggressivt beteende uppstår. De flesta studier som vi funnit baseras på tvärtnittsdata, och det är därför omöjligt att avgöra om egenskaper hos individen är ett resultat av mobbningen eller det negativa beteendet *eller* om det är en egenskap som delvis kan förklara varför individen blir utsatt, eller upplever sig utsatt. Det finns en mer eller mindre uttalad föreställning om att de som utsätts för mobbning är "struliga" och svåra personer. Olweus publicerade redan 1993 resultat från skolan där han såg två typer av utsatta grupper. Den ena gruppen var provocativa och aggressiva elever och den andra gruppen var mer undergivna, oroliga, osäkra. Den första gruppen utgör den största och den senare en mindre andel (Olweus, 1993, 2003). Det är fullt rimligt att detta också mer eller mindre gäller även för arbetslivet. Flera inflytelserika studier har exempelvis också funnit samband mellan negativ affektivitet (som innebär att se saker från den negativa sidan, vara lite orolig, pessimistisk) och utsattheten för aggressivt beteende på arbetet (Aquino, Grover, Bradfield och Allen, 1999; Duffy, Shaw, Scott och Tepper, 2006; Tepper et al., 2006). Den senare studien visade exempelvis att en chef som känt sig orättvist behandlad och var lite nedstämd i större utsträckning utsatte personer med negativ affektivitet för negativt beteende.

Det finns som sagt få prospektiva eller longitudinella studier kring riskfaktorer, men en sådan studie av god kvalitet, bland universitetsanställda i USA (med 13 månader mellan datainsamlingarna) har nyligen publicerats och tillhör alltså undantagen (Bowling, Beehr, Bennett och Watson, 2010). Även denna studie fann samband mellan individens affektivitet och utsatthet, men även mellan självkänsla och utsatthet. Personer med positiv affektivitet (en tendens att vara optimistisk) och en god självkänsla rapporterade mindre utsatthet, medan de med en låg självkänsla och negativ affektivitet rapporterade mer utsatthet. I den slutliga analysen var det dock bara den *negativa affektiviteten* vid det första tillfället som förklarade utsattheten från chef vid det andra tillfället. Det som dock allra bäst förklarade att medarbetare var utsatta för någon typ av aggressivt beteende från medarbetare och chefer var utsattheten vid den första datainsamlingen. Sambandet mellan nuvarande interpersonella konflikter/mobbning och tidigare mobbning har andra forskare funnit tidigare. I en brittisk studie från olika branscher och sektorer med över 5 000 deltagare visade det sig exempelvis, att risken för att utsättas för mobbning i arbetet ökade lite om man också varit utsatt för mobbning *eller* själv varit en mobbare i skolan (Smith, Singer, Hoel och Cooper, 2003). Denna studie var dock retrospektiv, dvs. deltagarna fick tänka tillbaka på om de varit mobbare eller mobbade i skolan, vilket kan innebära vissa problem med tillförlitligheten i svaren.

I den prospektiva studien (Bowling et al., 2010) fann man också att individens ålder, kön, etnicitet, anställningstid och utbildning inte förklarade någonting av utsattheten. Likaså förklarade inte sammanslagna index för arbetskaraktäristika (som bland annat inkluderade kontroll i arbetet, återkoppling och variation i arbetet) eller rollstress (där otydlighet i rollen var sammanslaget med att ha för mycket att göra och ha motstridiga krav på sig från olika håll) vid det första mättillfället risken att vara utsatt av vare sig kollegor eller chef vid

uppföljningen. Utsattheten från kollegor vid den första mätningen visade sig dock säga en hel del om utsattheten från chefer vid uppföljningen. Utsattheten tycks alltså "sprida sig", men data från den här studien visade att det snarare sprider sig uppåt än nedåt, då utsattheten från chef vid basmätningen inte hade något med utsattheten från kollegor vid ett senare mättillfälle att göra.

Andra har också – framförallt i tvärsnittsstudier – undersökt samband och jämfört utsatta grupper med grupper som inte är utsatta avseende personlighet, negativ affektivitet och självkänsla (se exempelvis Aquino och Bradfield, 2000; Aquino et al., 1999; Coyne, Seigne och Randall, 2000; Glasø, Matthiesen, Nielsen och Einarsen, 2007; Mikkelsen och Einarsen, 2002; Vartia, 1996; Zapf, 1999; Zapf och Einarsen, 2003). Dessa studier visar sammantaget att individer som är mer oroliga och har en tendens att se negativt på tillvaron rapporterar att de är mer utsatta för mobbning och negativt beteende än andra. Utsatta tycks också vara mindre utåtriktade och självständiga jämfört med andra (Coyne et al., 2000). I en annan studie av utsatta kunde man inte finna dessa skillnader i gruppen som helhet jämfört med en andra grupp; däremot kunde man se att en liten subgrupp var mindre utåtriktade, mindre sympatiska, mindre samvetsgranna, mindre öppna för förändringar och mer emotionellt instabila jämfört med den stora gruppen utsatta (Glasø et al., 2007). Offer tycks också vara mindre dominanta, mer exploaterbara och mer omhändertagande jämfört med förövare (Glasø, Nielsen och Einarsen, 2009). Det bör dock nämnas att dessa studier varit av tvärsnittskaraktär, och att det därför är möjligt att sambandens riktning ser annorlunda ut. Exempelvis är det möjligt att utsatta blir mindre dominerande eller mer omhändertagande just på grund av att de utsatts för aggressivitet.

Det finns annan forskning som mer fokuserat på hur individen hanterar olika situationer, och framförallt hur individer hanterar konflikter. Detta är också relaterat till individens personlighet men handlar alltså mer om en förmåga som kan utvecklas. En studie undersökte exempelvis om offer och förövare hade mer eller mindre interpersonella problem än andra, och kom fram till att båda grupperna har mer interpersonella problem jämfört med personer som varken är offer eller förövare (Glasø et al., 2009).

Strukturella förklaringar

Vi har nu gått igenom riskfaktorer hos förövare och offer för att aggressiva beteenden ska uppstå. Nu går vi över till att sammanställa vad forskningen kommit fram till när det gäller faktorer på andra nivåer (samhälle, organisation etc.) som kan öka risken för att hot- och våldssituationer ska uppstå.

På samhällsnivå finns riskfaktorer som exempelvis handlar om graden av hot och våld i omvärlden och synen på aggressivt beteende. Dessa ryms inte i kunskapsöversikten. Däremot finns teorier om att individer som upplever sig ha en bristande makt generellt i samhället eller i organisationen också har en ökad risk för att utsättas för trakasserier. Fenomenet har refererats till som sociokulturell makt, vilket innebär att de attityder, förväntningar och roller som finns i olika grupper – och som har skapats ur och vidmakthåller skillnader i makt och inflytande mellan exempelvis män och kvinnor (eller mellan andra grupper) – gör det kulturellt mer legitimt att på olika sätt trakassera den svagare gruppen (Tangri et al., 1982). De grupper som befinner sig i botten av denna sociokulturella makthierarki i samhället generellt (eller i arbetet) löper alltså större risk att utsättas för trakasserier.

Det finns studier som stöder att personer som har lägre utbildning löper större risk att utsättas för trakasserier, vilket kan hänga samman med resonemanget om låg sociokulturell makt (Fain och Anderton, 1987).. Exempelvis visar forskning att könsfördelningen inom ett yrke generellt visavi på en specifik arbetsplats kan vara relaterat till utsattheten för trakasserier. Kvinnor i mansdominerade organisationer tycks exempelvis vara mer trakasserade än kvinnor i kvinnodominerade organisationer; vidare tycks kvinnor i mer mansdominerade organisationer, som relativt sett har mer maskulina drag (mer dominant, självhävdande och oberoende), vara de som trakasseras mest (Berdahl, 2007). Ungefär samma mönster framkom i en tidigare studie av Rosenberg, Perlstadt och Phillips (1993) bland advokater. Det visade sig att kvinnorna, som var klart underrepresenterade i gruppen advokater, upplevde betydligt mer diskriminering på grund av kön samt mer sexuella trakasserier jämfört med männen på samma arbetsplats, oavsett deras individuella kvalifikationer. Polisen och försvaret är också yrkesgrupper med traditionella manliga värderingar och med klar överrepresentation av män. Även där tycks det finnas stora andelar som rapporterar sexuella trakasserier (SCB 2001; för övriga faktorer som ökar risken för sexuella trakasserier, se litteraturoversikter av O'Leary-Kelly et al., 2009; Willness, Steel och Lee, 2007).

Sammansättningen i organisationen och arbetsgruppen kan också ha betydelse på andra sätt. Exempelvis har Heames, Harvey och Treadway (2006) föreslagit att statusskillnader (dvs. att en individ skiljer sig från "gruppen" vad gäller ålder, kön, ras, religion, utbildningsnivå) är en bidragande orsak till att negativt aggressivt beteende, såsom mobbning, ökar, och att mångfald på arbetsplatsen ökar risken för sådana statusskillnader. Dessa författare menar alltså att mångfalden i sig innebär en ökad risk för aggressivt beteende och pekar inte på att det skulle vara just minoritetsgrupper som skulle vara extra utsatta.

Organisatoriska förhållanden

Forskningen har också sökt finna orsakerna till aggressiva beteenden från individer i organisationen och det finns en föreställning om att ett dåligt arbetsklimat generellt utgör en grogrund för mobbning. Detta har även fått visst stöd i empirisk forskning och teoretiska resonemang (Björkqvist et al., 1994; Einarsen et al., 1994; Hoel och Salin, 2003; Leymann, 1996; Zapf, Knorz och Kulla, 1996). Ett antagande är att en dålig psykosocial miljö leder till fler konflikter, som i sin tur leder till mer mobbning om de förblir olösta (Einarsen et al., 1994b; Zapf, 1999). Empiriska studier har också visat att personer som utsatts för mobbning upplever sitt arbetsklimat som sämre än de som inte blir mobbade (Einarsen et al., 1994a; Hoel och Cooper, 2000; Vartia, 1996; Zapf et al., 1996). Exempelvis har det i olika studier av hög kvalitet visat sig att den upplevda *kontrollen och inflytandet* i arbetet är lägre hos dem som blir mobbade jämfört med övriga (Agervold och Mikkelsen, 2004; Vartia, 1996; Zapf et al., 1996).

Andra studier har funnit att de mobbade i högre grad upplever att *informationen och kommunikationen* på arbetsplatsen är otillfredsställande (Agervold och Mikkelsen, 2004; Vartia, 1996) samt att de upplever *otydligheten i arbetsrollen* som högre (Agervold och Mikkelsen, 2004). Mobbning har också visat sig vara relaterat till en högre upplevd *arbetsbelastning* och ett *missnöje med relationerna* i arbetet (Hoel och Cooper, 2000). I Agervold och Mikkelsens (2004) studie jämfördes avdelningar i samma organisation utifrån hur mycket mobbning som förekom, och de fann att sambanden inte var helt entydiga. Den upplevda arbetsbelastningen var lägst i den avdelning som hade mest mobbning och högst i avdelningen som hade en måttlig till låg förekomst av mobbning. En metaanalys (Bowling och Beehr, 2006) visar att generella trakasserier ofta finns i en miljö där även andra stressorer är förekommande. Man fann exempelvis att det var vanligare att medarbetare på

arbetsplatser där trakasserier förekom också upplevde mer rollkonflikter, otydlighet i rollen, en hög arbetsbelastning, restriktioner i arbetet och lägre autonomi i arbetet. Studierna ovan refererar till tvärsnittsstudier och det är alltså omöjligt att med säkerhet uttala sig om sambandens riktning.

Två nyligen publicerade studier har också belyst sambanden mellan mobbning och organisationsförändringar (Baillien och DeWitte, 2009; De Cuyper, Baillien och De Witte, 2009), där författarna i linje med tidigare forskning (t.ex. Hoel et al., 2002), fann att en hög grad av organisationsförändringar hänger ihop med en högre grad av mobbning. Resultaten av dessa studier antyder dock att det *inte* tycks vara organisationsförändringar i sig som är det största problemet, utan om det uppstår rollkonflikter och otrygghet i anställningen som ett resultat av sådana förändringar. Förändringar som lyckas genomföras utan dessa negativa bieffekter behöver alltså inte bidra till ökad risk för mobbning.

En anledning till dessa resultat kan vara att individer som upplever mycket otrygghet i anställningen är mindre benägna att försvara sig själva mot aggressivt beteende från andra när anställningen upplevs hotad (Hoel och Cooper, 2000). Ett annat rimligt antagande är att otryggheten kring anställningen leder till konkurrens och avundssituationer där individer försöker försvara sin egen anställning. Ibland kan det kanske ske på bekostnad av att försöka få andra att framstå i sämre dager och kanske även försöka få andra att trivas sämre – allt för att öka sannolikheten för den egna "överlevnaden" i organisationen. Detta resonemang får visst stöd av en av dessa nya studier (De Cuyper et al., 2009). Denna studie visade att förövare (individerna fick själva uppge om de tyckte att de mobbade) som upplever hög grad av otrygghet i anställningen, men som själva upplever att de lätt kunde få ett annat jobb, var de som rapporterade mest mobbningsbeteende. Även de som inte var lika anställningsbara, men som upplevde mycket otrygghet i anställningen, tenderade att delta mer i mobbningsbeteende jämfört med personer som inte upplevde samma otrygghet i anställningen (De Cuyper et al., 2009). Otrygghet i anställningen kan alltså vara en grogrund för mobbningsbeteende. Sambandet med anställningsbarhet behöver dock belysas ytterligare.

Ledarskapets betydelse

Ledarskapet i en organisation har också betydelse för vilka beteenden som sprider sig. Det finns de som menar att chefer på ett eller annat sätt är de mest framträdande källorna till mobbning i arbetet (Hoel och Cooper, 2000). Chefer är dels viktiga förebilder, dels har de mandat att i sin roll som chef stävja negativa beteenden och främja positiva. Olika försök har gjorts för att kategorisera ledarstilar och beteenden utifrån "destruktivitet". I en kvalitativ studie (Kile, 1990) utvecklades exempelvis en beskrivning av olika typer av chefer som utsatte underordnade för aggressivt, destruktivt och för underordnade ohälsosamt beteende. Sex olika typer av chefer kunde identifieras: den manipulerande chefen, chefen som söker fel, lögnaren, välgöraren (eng. *the benefactor*), chefen som kräver lydnad i utbyte mot vissa fördelar, tyrannen eller den oförutsägbara chefen (en chef som beter sig olika i olika situationer och har olika regler i olika situationer och därmed skapar en osäkerhet kring vad som gäller). Andra har också fokuserat på bestraffningar som vissa chefer använder på otydliga grunder, vilket just skapar denna osäkerhet kring vad som gäller och även kring repressalier (se exempelvis Podsakoff, Todor, Grover och Huber, 1984). Ett tyranniskt ledarskap kan handla om godtycklighet, att förminska andra på olika sätt, att inte uppmuntra initiativ och kan även innehålla den oförutsägbarhet kring beteenden och bestraffningar som beskrivits ovan (se exempelvis Ashforth, 1994).

En nyligen publicerad studie undersökte hur olika typer av destruktivt ledarskap bidrog till mobbningsbeteende. De ledarstilar som fanns med i studien utgjordes av oförutsägbart bestraffning av personalen (eng. *non-contingent punishment*), autokratiskt ledarskap (att fatta alla beslut utan delaktighet från andra, dvs. motsatsen till demokratiskt ledarskap), tyranniskt ledarskap och "låt gå"-ledarskap. Individer som hade en chef som var oförutsägbart bestraffande var de som rapporterade störst utsatthet för mobbning. Individerna fick också tala om hur mycket mobbningsbeteende de *observerade* (även om de inte själva var utsatta) och den observerade mobbningen var mest relaterad till det autokratiska och tyranniska ledarskapet. Det typiska "låt gå"-ledarskapet var relaterat både till den självrapporterade utsattheten och till den observerade mobbningen (Hoel, Glasø, Hetland, Cooper och Einarsen, 2010). De destruktiva ledarstilarna var alltså samtliga relaterade till antingen självrapporterad utsatthet eller till att man rapporterade att andra blev utsatta (eller till både och).

Upplevelser av orättvisa i organisationen kan också vara en grogrund för mobbningsbeteenden (Neuman och Baron, 2003) och aggressivitet (Skarlicki och Folger, 1997). I en studie fann man exempelvis att individer som rapporterade att de blivit orättvist behandlade av chefen i högre grad betedde sig aggressivt mot densamma än de som var nöjda med hur de blev behandlade av sin närmsta chef (Neuman och Baron, 1997). Aggressiviteten behöver inte rikta sig mot den person som individen upplever att orättvisan ursprungligen kommer från (Eagle och Newton, 1981; Marcus-Newhall, Pedersen och Miller, 2000). Beroende på hur "farligt" individen bedömer att det är att rikta sin aggressivitet gentemot chefen (av rädsla att förlora jobbet, om chefen har lätt för att få utbrott, ger tyst behandling etc.) kan orättvisor från chefen yttra sig som aggressivitet gentemot kollegor (Björkqvist et al., 1994; Neuman och Baron, 2003). Likaså är låg organisatorisk tillit generellt förknippad med att medarbetare får ett mindre hövligt bemötande gentemot varandra. Om medarbetare anser att chefer och ledning är inkompetenta, inte öppna eller ärliga, inte bryr sig om de anställda etc. är det förknippat med att medarbetarna blir mer ohövliga mot varandra (Gill och Sypher, 2009).

Kollegor emellan

Det finns även forskning som fokuserat på de interpersonella relationerna på arbetsplatsen generellt och inte bara chefs beteende. Flera studier har exempelvis funnit samband mellan konflikter på arbetsplatsen och förekomsten av mobbning (se exempelvis Agervold och Mikkelsen, 2004; Ayoko et al., 2003). Då mobbade jämfördes med övriga visade det sig att de mobbade upplevde att samarbetet med kollegor var mer kravfullt och sämre på många sätt samt att de hade mer konflikter med personer i arbetsgruppen än övriga. I en tidigare studie fann man ungefär samma sak, nämligen att personer som rapporterade att det fanns en del trakasserier i gruppen också upplevde mer konflikter med kollegor, en sämre stämning i arbetsgruppen och ett lågt stöd i gruppen (Cole, Grubb, Sauter, Swanson och Lawless, 1997).

Harvey, Treadway och Heames (2007) menar att någon slags social och emotionell smitta kan vara orsaken till att mobbning förekommer i arbetslivet. Det finns olika typer av social och emotionell smitta (Marsden, 1998). En av aspekterna handlar om att medvetet eller omedvetet imitera och upprepa verbal, icke-verbal och social/emotionell aggressivitet hos personer i en grupp (Hsee, Hatfield, Carlson och Chemtob, 1990). Den andra varianten handlar mindre om smitta och mer om att successivt förändra normer; när en person går över gränsen och bryter regler är det lätt att fler gör det (Einarsen, 2000; Harvey et al., 2007; Zellars, Tepper och Duffy, 2002). Gruppens beteende styr till stor del individens beteende, och när gruppens normer väl luckrats upp är det svårt att återupprätta dem om inte någon individ i gruppen eller chefen stoppar det negativa beteendet.

Slutsatser

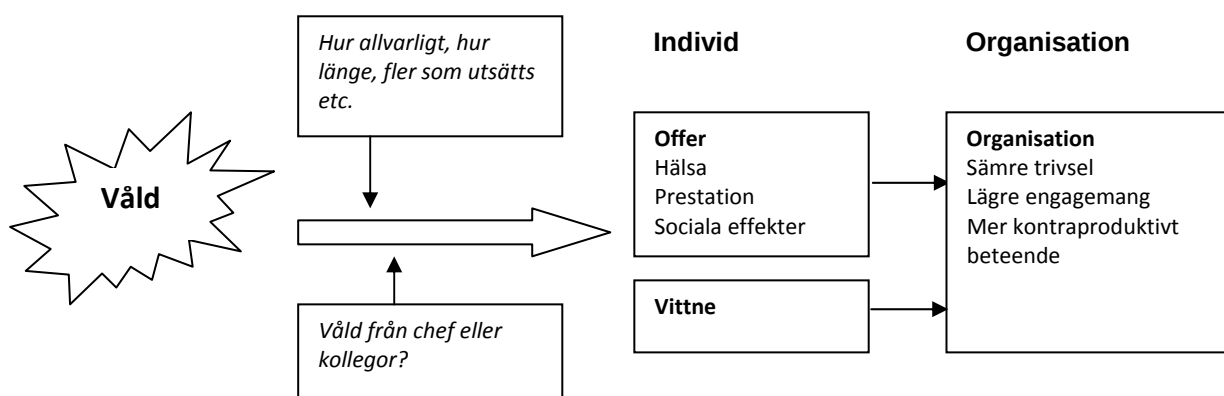
Studier som undersökt både potentiella orsaker till och effekter av aggressivitet i arbetet är till övervägande del tvärsnittsstudier. I vår litteraturgenomgång har vi inte lyckats identifiera några longitudinella studier av god kvalitet som studerat orsaker till hot och våld på framförallt grupp- och organisationsnivå, vilket gör det svårt att uttala sig om sambandens riktning. Det är alltså svårt att veta om exempelvis ett dåligt klimat i organisationen ger upphov till mobbning, eller om det är mobbningen som gör att klimatet upplevs sämre, eller om det finns ett ömsesidigt förhållande. Att en person som mobbas eller utsätts för aggressivitet tycker att arbetet ur flera aspekter är sämre än en person som inte utsätts kan tyckas vara en självklarhet. Den intressanta frågan är om mobbningen delvis är sprungen ur exempelvis otydliga rollkonflikter, ett destruktivt ledarskap eller en hög grad av konflikter i arbetsgruppen och om en förändring kan komma till stånd genom att arbeta med dessa faktorer. Det går alltså inte att från befintlig forskning säga att det framförallt är det psykosociala klimatet, organisatoriska faktorer eller förövarens eller den utsattes egenskaper som leder till mobbning eller till andra typer av hot och våld. Det finns visst stöd för att exempelvis en individs negativa affektivitet har med upplevelsen av hot och våld att göra, men det förklarar långt ifrån allt. Sammantaget och mycket förenklat har forskningen kommit fram till att det är faktorer hos både aktören, offret och situationen som avgör vilka beteenden som riktas mot individer, och som avgör om beteendet stoppas helt, minskar eller eskalerar (Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Dupré, Inness, LeBlanc och Sivanathan, 2007).

5. Konsekvenser

Även om det finns stor oenighet kring hur arbetsrelaterad aggressivitet ska kategoriseras och definieras, är man tämligen överens om att de flesta typer av aggressivt beteende är förknippade med mer eller mindre negativa effekter (Bowling och Beehr, 2006; Lapierre, Spector, och Leck, 2005; LeBlanc och Kelloway, 2002; Schat och Kelloway, 2000; för en översikt kring konsekvenser av mobbning, se Lutgen-Sandvik, Namie och Namie, 2009). De negativa konsekvenserna drabbar inte bara den som utsätts utan också den som bevittnar aggressiviteten, liksom organisationen i stort.

Forskning har visat att negativt beteende kan "smitta" i en grupp och att en av konsekvenserna av ett negativt beteende alltså är mer av det negativa beteendet. Forskning om exempelvis social underminering visar att gruppens beteende påverkar individens beteende (se t.ex. Glomb och Liao, 2003; Robinson och O'Leary-Kelly, 1998). Grupper där många negativa beteenden finns kan alltså påverka individens beteende i samma riktning. Olika individer påverkas dock olika mycket; en studie visade att individer med mycket oro och emotionell instabilitet och ett gott självförtroende var mer benägna att smittas (Duffy et al., 2006). Effekten av det goda självförtroendet kan verka paradoxal, då det intuitivt är rimligare att individer med ett gott självförtroende borde stå emot det negativa beteendet och inte smittas av det. Det finns dock de som menar att individer med ett gott självförtroende är mer beroende av att upprätthålla den positiva bilden av sig själva och därför i högre grad påverkas av gruppen (Brockner, 1988).

Utifrån resonemangen ovan kan vi beskriva konsekvenserna enligt figur 3 som visar hur våld kan påverka individer (offer och vittnen) och organisationer. Forskning kring hur förövaren påverkas är tunn. Det finns också ett antal faktorer som påverkar upplevelsen av våldet och i sin tur vilka effekter det får. Exempelvis spelar det roll hur allvarligt det upplevs, om det kommer från chef eller kollega etc.



Figur 3. Konsekvenser av olika former av våld som tas upp i översikten.

Konsekvenserna kan också delvis förklaras av om individen är ensam om att utsättas för det negativa beteendet eller om det är fler i gruppen som utsätts. En individ som är ensam om att vara utsatt upplever starkare negativa effekter än om han/hon är utsatt tillsammans med andra (Duffy et al., 2006). För att återkomma till intentionaliteten tycks också den spela roll;

om individen tror att aktören är illvillig blir reaktionen starkare än om individen inte tror att det var meningen att skada (Crossley, 2009).

Konsekvenser för individen

Negativa beteenden – vare sig det handlar om mobbning, våld eller hot om våld, sexuella trakasserier eller dylikt – kan betraktas som en stressor. Om något uppfattas som en stressor eller inte är resultatet av individens bedömning av situationen och hur hotfull den ter sig, och det är alltså individens upplevelse av beteendet som avgör vilka känslor och beteenden som blir resultatet (Folkman, Lazarus, Dunkel-Schetter, DeLongis, och Gruen, 1986; Lazarus och Folkman, 1984). Upplevelsen beror både på individen och på situationen samt hur dessa samspelar (Bandura, 1999; Magnusson, 1999; Pervin, 1989; Pettigrew och Tropp, 2006). Upplevelsen och tolkningen av det negativa beteendet är alltså central och förklarar en stor del av hur allvarligt beteendet är och upplevs. Olika försök har också gjorts att mer objektivt kategorisera beteenden i olika allvarlighetskategorier. Exempelvis har myndigheter i USA kategoriserat sexuella trakasserier utifrån hur allvarliga olika beteenden *anses* vara (USMSPB, 1988, 1995). Tidsaspekten är en parameter som försumrats i många studier, trots att den anses vara en av de viktigaste faktorerna vid stress (hur *länge* stressorn påverkar individen) (Lazarus och Folkman, 1984). I några studier har man dock funnit att typen av trakasserier i kombination med *hur länge* och *hur ofta* individerna varit utsatta är det som förklarade individens *upplevelse* av trakasserierna, vilket i sin tur förklarar en stor del av konsekvenserna (Cortina, Fitzgerald och Drasgow, 2002; Langhout, Bergman, Cortina, Fitzgerald, Drasgow och Williams, 2005).

Även om både teorier och det sunda förnuftet säger att olika former av aggressivt beteende är ett problem och påverkar hälsan negativt hos dem som utsätts, är det ett problem att det finns så få longitudinella studier inom området. För det första är det alltså fortfarande något oklart om en del av symptomen fanns hos individen redan innan mobbningen eller det aggressiva beteendet startade eller om de är en effekt av desamma. För det andra vet vi inte mycket om hur länge de eventuella effekterna sitter i. En slutsats av detta är att det behövs fler studier som följer individer över tid för att kunna dra mer empiriskt grundade slutsatser om hur hot och våld i arbetet påverkar individer, liksom om sambandets riktning.

Översikten fokuserar på konsekvenser för den utsatta och för organisationen. Det finns dock ett fåtal studier som fokuserat på *förövarens* hälsa och välbefinnande, och det finns inte något som tyder på att mobbning eller aggressivt beteende gynnar utvecklingen av en god hälsa hos förövaren heller (Neuman och Baron, 1998; Tepper, 2000; Zapf och Einarsen, 2003).

Fysisk och psykisk ohälsa

Ett stort antal studier har funnit samband mellan att en individ utsätts för någon form av aggressivt beteende och ohälsa. Exempelvis är högre ångestnivå, lägre självförtroende, mer depression och en ökad frekvens av tankar på självmord relaterade till mobbning (Björkqvist et al., 1994; Einarsen och Mikkelsen, 2003; Kivimäki, Virtanen, Vartia, Elovainio, Vahtera och Keltikangas-Järvinen, 2003; Moayed et al., 2006). I en turkisk studie med sjuksköterskor uppgav 10 % att de hade självmordstankar, vilka kunde kopplas till den mobbning som pågick på arbetsplatsen (Yildirim och Yildirim, 2007). Det finns också indikationer på att offer för mobbning eller annan psykologisk aggressivitet uppvisar symptom på posttraumatisk stress (Björkqvist et al., 1994; Einarsen och Mikkelsen, 2003; Leymann, 1996; Leymann och Gustaffson, 1996; Mikkelsen och Einarsen, 2002a). Generellt rapporterar medarbetare som utsätts för mobbning betydligt fler stresssymptom, fler symptom på

utmattning och trötthet och även fler psykosomatiska symptom jämfört med kollegor som inte är utsatta för mobbning (Agervold och Mikkelsen, 2004). Överhuvudtaget är aggressiva, negativa beteenden och sexuella trakasserier förknippade med negativa emotioner (bitterhet, ilska, rädsla, nedstämdhet, oro, irritabilitet, harm, förbittring etc.) (Gutek och Koss, 1993; Stecher och Rosse, 2005).

Det finns få longitudinella studier där de långsiktiga effekterna av mobbning studerats. I en nyligen publicerad studie bland personer som uppfyllde kriterierna för mobbning fann man kvarstående negativa effekter på hälsan efter ett år (Brousse et al., 2008). När patienterna initialt sökte hjälp rapporterade 81 % hög stress i arbetet, 83 % hade ångest och 52 % hade depression. Andelen med ångest och depression var alltså tämligen hög trots att endast 10 % (fem personer av 48) hade fått hjälp för psykisk ohälsa tidigare. Efter tolv månader var det betydligt färre som upplevde stress i arbetet (19 %). Totalt sett för gruppen minskade graden av ångest något, men de depressiva symptomen kvarstod. Av de 48 personer som ingick studien förvärvsarbetade 23 efter ett år. De som slutat arbeta under perioden hade mer depression och mer ångest än de som arbetade. De som slutat jobba hade något mer depression redan när de initialt sökte hjälp, men vad gäller ångest skattade båda grupperna lika allvarlig ångest vid det första mättillfället. Resultaten av denna studie kan alltså, förutom att de negativa effekterna av mobbning tycks kvarstå ganska lång tid, tyda på att det är en dålig lösning på problemet att sluta jobba (Brousse et al., 2008). Detta kan alltså ha implikationer för hur man hanterar individer som mobbats, där en förlust av arbetet kan bidra till att förstärka de redan negativa reaktionerna.

När det gäller sexuella trakasserier framkommer ett likartat mönster och även här finns indikationer på att det kan leda till symptom på depression och post-traumatisk stress (Chan, Lam, Chow och Cheung, 2008; Dansky och Kilpatrick, 1997; Fitzgerald et al., 1997; Schneider, Swan och Fitzgerald, 1997; Willness et al., 2007). De sexuella trakasserier tycks också kunna påverka individens självkänsla och självförtroende negativt (Satterfield och Muehlenhard, 1997; Van Roosmalen och McDaniel, 1998) och kan hänga samman med ökad alkoholkonsumtion och användning av droger (Richman et al., 2001; Rospenda, Richman, Wislar, och Flaherty, 2000) samt ätstörningar (Harned, 2000; Harned och Fitzgerald, 2002).

Aggressivitet kan även leda till *fysiska* symptom. Exempelvis har man funnit att mobbning hänger samman med yrsel, problem med magen, huvudvärk, ryggont, kronisk trötthet och sömnbesvär (Moayed et al., 2006; Yildirim och Yildirim, 2007). Man har även funnit att offer för mobbning har ett högre BMI och även en högre andel kroniska sjukdomar jämfört med personer som inte utsatts för mobbning i arbetet (Kivimäki et al., 2000). Om mobbningen pågår under lång tid har man också sett att det finns en ökad risk för utveckling av hjärt- och kärlsjukdomar, även om detta till viss del kan förklaras av att offer för mobbning har ett högre BMI (Kivimäki et al., 2003). Även sjukfrånvaro är kopplat till mobbning, där de som utsatts för mobbning har visat sig vara mer borta från arbetet (Agervold och Mikkelsen, 2004; Kivimäki et al., 2000).

De flesta studier har undersökt enstaka former av aggressivt beteende och dess effekter för hälsan men inte tagit hänsyn till, om flera olika negativa beteenden tillsammans påvisar fler negativa effekter. Buchanan och Fitzgerald (2008) undersökte dock om exempelvis sexuella trakasserier med eller utan trakasserier på grund av etnicitet gav samma negativa effekter på hälsan. De fann att dessa två former av trakasserier hängde ihop med fler generella stress-symptom och fler traumarelaterade symptom (PTSD) var för sig, och att individer som var utsatta för båda formerna upplevde något fler symptom.

Förutom att den kombinerade effekten av flera aggressiva beteenden verkar ge fler negativa konsekvenser, spelar det också roll hur allvarligt beteendet är och upplevs. Grövre mobbning, våld eller sexuella trakasserier ger generellt förstås en större och allvarligare reaktion. Exempelvis har studier visat att upplevelsen av hur allvarliga de sexuella trakasserierna var hade betydelse för hur många symptom hos individen trakasserierna var förknippade med. De som hade de svåraste upplevelserna av trakasserierna hade också de mest negativa effekterna avseende depression, ångest, somatisering, fobisk ångest, paranoidea tankar och även symptom på posttraumatisk stress (Cortina et al., 2002; Collinsworth, Fitzgerald och Drasgow, 2009).

Om en anställd upplever mobbningsbeteende från chef eller medarbetare spelar inte särskilt stor roll; även mobbning från chefer hänger ihop med ohälsa (Hogan, 1994; Hogan och Hogan, 2001; Kile, 1990; Skogstad, Einarsen, Torsheim, Schanke Aasland och Hetland, 2007). Stressforskning har också pekat på att chefer som på olika sätt tyranniserar sina medarbetare är en viktig källa till stress för medarbetarna (Hogan, 1994; Hogan och Hogan, 2001; Skogstad et al., 2007). Exempelvis tycks social underminering från chefen vara relaterat till lägre självförtroende i arbetet och sämre hälsa hos de utsatta (Duffy et al., 2002).

Kognitiva effekter och prestation

Ett antal tvärsnittsstudier har visat att prestationen tycks kunna påverkas negativt av mobbning eller annan aggressivitet (se exempelvis Chepenik, Cornew och Farah, 2007; Varner och Ellis, 1998). Forskningen om detta är dock i viss mån problematisk. Förutom problemet med tvärsnittsdata är det i många fall endast självrapporterad prestation som mäts, dvs. individen får själv skatta sin prestation, vilket kan vara missvisande eftersom man tenderar att överskatta sin egen prestation. Dock finns det experimentella studier som visar att negativa affekter påverkar den kognitiva förmågan negativt, speciellt den som behövs för att utföra komplexa och kreativa uppgifter (se t.ex. Easterbrook, 1959; Eysenck, 1982). Exempelvis har det visat sig att individer med negativa affekter är mer selektiva i hur de tar in information och processar den jämfört med individer med neutrala affekter (Chepenik et al., 2007; Varner och Ellis, 1998). De tycks heller inte lära sig lika bra och inte vara lika bra på att minnas (Ellis, Moore, Varner, och Ottaway, 1997). Personer med negativa affekter är heller inte lika bra på att förstå och använda tidigare kunskaper (Ellis, Varner, Becker, och Ottaway, 1995). I komplexa uppgifter där det behövs en god kognitiv förmåga är det troligt att negativa affekter minskar prestationen. Mobbning är starkt relaterat till negativa affekter, och det är därför troligt att prestationen, framförallt den kognitiva förmågan, minskar av mobbning eller annan aggressivitet.

Sociala effekter

Ett antal forskare har beskrivit de sociala effekterna av att vara offer för mobbning. En del av mobbningen kan vara att uteslutas från vissa grupperingar och det är också vanligt att den som blir utsatt känner sig isolerad och utfrusen från arbetsplatsen (Lewis och Orford, 2005). Även relationerna utanför arbetet påverkas. Personer som utsätts för mobbning blir ofta väldigt upptagna med det som sker, och kan få ett stort behov av att ventilerar sina upplevelser samt att de ofta mår dåligt av själva mobbningen. Båda dessa faktorer kan vara orsaken till att offer upplever att de tröttar ut sina privata nätverk med sitt åltande (Lewis och Orford, 2005).

Det finns sociala faktorer som också kan vara både en förklaring till och en effekt av aggressivt beteende. Det kan exempelvis räcka med att bli vittne till bristande respekt, ohövlighet och aggressivitet (orsaker) för att människor själva ska bete sig aggressivt och

avvikande (effekter) (se Anderson och Bushman, 2001; Andersson och Pearson, 1999; Geen och Berkowitz, 1967; O'Leary-Kelly, Griffin, och Glew, 1996). Detta kan förklaras av social inlärningsteori (Bandura, 1973, 1986). Porath och Erez (2007) fann bland annat i sina experiment att de som utsatts för otrevligt och aggressivt bemötande var mindre benägna att hjälpa experimentledaren (i det här fallet gällde det att plocka upp böcker som han av misstag knuffade ner), detta trots att det inte var experimentledaren som varit ohövlig och aggressiv. En orsak till aggressivt beteende kan alltså vara aggressivt beteende, och en social effekt av aggressivt beteende är mindre hjälpsamhet, dvs. ett något mer aggressivt beteende (se ovan om aggressivitet som "smittar").

Konsekvenser för observatören

Att se på när andra far illa väcker starka negativa känslor såsom ilska, vrede och irritation; åskådare till mobbning och andra typer av hot och våld i arbetslivet påverkas också negativt (Glomb och Liao, 2003; Miner-Rubino och Cortina, 2004; Rogers och Kelloway, 1997; Schat och Kelloway, 2000). Vittnen till mobbning upplever exempelvis stress (Einarsen och Mikkelsen 2003) och har en lägre arbetstrivsel (Lutgen-Sandvik et al. 2007). Att vara åskådare kan också påverka kreativitet och prestation. I ett antal experimentstudier har det visat sig att de som får höra eller se hur andra blir illa behandlade av en auktoritär person eller en medarbetare presterar sämre på både rutinuppgifter och mer kreativa uppgifter. Exempelvis fann Porath och Erez (2009) att detta framförallt gällde personer med negativ affektivitet som alltså tycks påverkas mer av det som händer runt omkring, särskilt i termer av dålig behandling av andra; de som hörde otrevligheter om andra blev också mindre benägna att hjälpa andra. Det finns anledning att tro att de negativa effekterna på observatörer gäller även vid sexuella trakasserier (Glomb, Richman, Hulin, Drasgow, Schneider och Fitzgerald, 1997).

Vittnen till vissa former av aggressivitet kan också tendera att straffa utövaren – även om det inte är helt riskfritt att göra det (se t.ex. Fehr och Gächter, 2002; Montgomery, Kane, och Vance, 2004). I experiment har det exempelvis visat sig att en deltagare som fått reda på att "partnern" betett sig orättvist mot någon annan är mer benägna att bestraffa partnern, även om de själva förlorar på detta (Kahneman, Knetsch och Thaler, 1986; Turillo, Folger, Lavelle, Umphress och Gee, 2002). Dessa studier kan vara applicerbara på arbetslivet. Vittnen eller medspelare till mobbning kan alltså själva påverkas negativt genom de stressreaktioner som är en följd av att vara vittne till mobbning eller annan aggressivitet.

Konsekvenser för organisationen

Det kan vara svårt att skilja effekterna på individnivå från effekter på organisationsnivå då en individs hälsa i allra högsta grad även påverkar arbetsmotivation, trivsel och engagemang i organisationen på olika sätt. Arbetsgivaren har ett ansvar för att skapa en trygg och säker arbetsmiljö. I de fall det förekommer mobbning eller annat aggressivt beteende på arbetsplatsen, är det rimligt att anta att medarbetare inte anser att arbetsgivaren lever upp till sina skyldigheter. Detta kan leda till brustna förväntningar och besvikelse, vilket forskning kring psykologiska kontrakt konstaterat är negativt för organisationen (se exempelvis Robinson och Morrison, 2000; Shore och Tetrick, 1994). Studier har också visat att mobbning är relaterat till att medarbetarna medvetet slarvar med företagets resurser och inte heller utför arbetet korrekt (Ayoko et al., 2003). Andra potentiella konsekvenser av mobbning och trakasserier är att trivseln i arbetet försämras (Infante och Gorden, 1985), motivationen minskar (Myers och Rocca, 2001), produktiviteten försämras (Hirigoyen, 1998) sant att

frånvaron och andelen som slutar ökar (Kennedy, Homant och Homant, 2004; Lee och Brotheridge, 2006).

Några studier har fokuserat specifikt på prestation och funnit att de som känner sig dåligt behandlade av andra också presterar sämre (Harris, Kacmar och Zivnuska, 2007; Porath och Erez, 2007). Andra studier har också visat på samband mellan olika arbetsrelaterade utfall (arbetstrivsel, engagemang, intention att sluta etc.) och ociviliserat beteende, vilket tyder på att även de som beter sig illa trivs sämre på jobbet (Cortina et al., 2001; Lim och Cortina, 2005; Porath och Erez, 2007; Reio och Gosh, 2009). Även de som utsätts för mer cybervåld trivs sämre på jobbet, är mindre engagerade i organisationen, vill i högre grad lämna organisationen och är till och med mer engagerade i olika former av destruktivt beteende (komma sent, ta långa raster, arbeta långsamt med flit etc.) gentemot organisationen (se Weatherbee och Kelloway, 2006, för en översikt). Precis som när det gäller konsekvenserna för den drabbade individen spelar det roll hur allvarligt beteendet upplevs vara även i fallet med potentiella effekter för organisationen. Mer drabbade individer uppvisar betydligt lägre trivsel, starkare önskan att sluta än individer som är mindre allvarligt drabbade (Cortina et al., 2002).

Dessa negativa konsekvenser för organisationen gäller också då det negativa beteendet utgörs av sexuella trakasserier, och många studier har undersökt dessa samband (se exempelvis Fitzgerald et al., 1997; Magley, Waldo, Drasgow, och Fitzgerald, 1999; O'Connell och Korabik, 2000; Schneider et al., 1997). En relativt nyligen genomförd metaanalys med 41 studier kom fram till att individer som trakasseras sexuellt också trivs sämre, har ett lägre engagemang och tenderar att vilja sluta (Willness et al., 2007). Det råder som vanligt en brist på studier som studerat hur effekterna förändras över tid. Men när det gäller just sexuella trakasserier, kom en studie redan 1999 som publicerades i en tidskrift av hög kvalitet (Glomb, Munson, Hulin, Bergman och Drasgow, 1999). I studien ingick endast kvinnor och uppföljningen gjordes efter två år. Studien kunde dock visa att sexuella trakasserier har konsekvenser både för arbetsrelaterade variabler (arbetstrivsel, och att på olika sätt dra sig tillbaka från jobb och organisation) och för hälsorelaterade variabler, såsom hur väl individen trivs med livet i största allmänhet och hur hon mår.

Negativt aggressivt beteende i arbetet slår alltså tillbaka mot organisationen i form av sämre trivsel, ett lägre engagemang och minskad prestation. Hur organisationen *hanterar* mobbningen eller det negativa aggressiva beteendet kan dock spela roll för vilka effekter det får för individen och i nästa steg organisationen (Keashly, 2001). Individer som inte upplever att de får något stöd från organisationen då de mobbas är exempelvis mer benägna att sluta, medan de som drabbas men har ett stort stöd från organisationen inte har funderingar på att sluta (Djurkovic, McCormack och Casimir, 2004, 2008).

Många av de negativa konsekvenserna som relaterar till arbetet kan spåras till negativt beteende hos chefen. Att bli utsatt för förtryckande ledarskap är förknippat med en hel del negativa konsekvenser för individen och också för organisationen; när individen anser att hon blir orättvist behandlad tycks arbetsrelaterade attityder och beteenden kunna påverkas negativt (Skogstad et al., 2007; Tepper, 2000; Tepper et al., 2008). Inte helt överraskande trivs individer som blir utsatta sämre med sitt jobb, blir mindre engagerade i organisationen, vill sluta i högre grad, mår sämre på olika sätt och presterar också sämre (Ashforth, 1997; Duffy et al., 2002; Tepper, 2000; Tepper, 2007). Det finns också flera viktiga studier som visat att individer som blir utsatta för ett förtryckande ledarskap tenderar att uppvisa mer avvikande beteende gentemot organisationen i stort, kanske som en slags hämnd (Detert, Trevino, Burris och Andiappan, 2007; Duffy et al., 2002; Dupre, Inness, Connelly, Barling, och

Hoption, 2006; Inness, Barling, och Turner, 2005; Tepper et al., 2001; Tepper et al., 2008; Thau, Bennett, Mitchell, och Marrs, 2009). Även viljan att anstränga sig extra för organisationen tycks minska bland anställda som blir utsatta (Aryee, Chen, Sun och Debrah, 2007; Zellars et al., 2002; Tepper et al., 2001; Tepper et al., 2008). Beteenden från dessa utsatta underordnade skadar organisationen på olika sätt och kan röra sig om allt från att bryta mot normer i organisationen till att sabotera, stjäla, eller vara allmänt olydig (Robinson och Bennett, 1995). Det finns visst stöd för att det är just de negativa beteendena från chefen som slår tillbaka extra hårt mot organisationen. Exempelvis fann Duffy et al. (2002) att underminering från chefen var relaterat till mindre engagemang i organisationen och mer både aktivt (t.ex. stjäla från jobbet) och passivt (t.ex. ta lite längre raster) kontraproduktivt beteende. Underminering från *kollegor* var däremot inte relaterat till förändrat engagemang i organisationen och inte heller till det passiva kontraproduktiva beteendet.

Dessa reaktioner kan också förklaras med hjälp av reaktionsteori (eng. *reactance theory*) (Zellars et al., 2002). Teorin föreslår att individer alltid strävar efter att bibehålla viss kontroll (Brehm och Brehm, 1981; Wright och Brehm, 1982). Anställda som utsätts för en trakasserande chef förlorar mycket av sin kontroll i arbetet, vilket leder till att de på olika sätt strävar efter att återupprätta kontroll. Ett sådant sätt att återfå jämvikten är att minska på sitt engagemang i arbetet (Zellars et al., 2002). Vilken effekt en chef som beter sig aggressivt har på sina underställda kan bland annat bero på om medarbetaren upplever sig ha alternativ till sin anställning, och känner sig anställningsbar. En individ som har planer på att söka sig vidare i arbetslivet påverkas inte lika mycket som en individ som kanske inte ser några andra alternativ till sin anställning. I linje med detta har en studie också visat att de som har planer på att sluta, eller i alla fall upplever att de har alternativ till sin anställning, är de som protesterar mest när chefen är förtryckande (Tepper et al., 2009). Protesterna kan rikta sig mot chefen, men också mot organisationen i stort. En individ som är anställningsbar vet att hon har alternativ och törs därmed protestera i högre grad än de som vill vara kvar.

Ytterligare en faktor som avgör vilken effekt en trakasserande chef får på individens prestation i arbetet är vilken mening individen tillskriver sitt arbete; individer som tycker att arbetet är mycket meningsfullt har en betydligt lägre prestation då de har en trakasserande chef än de som inte tycker att arbetet är meningsfullt (Harris et al., 2007).

Från experimentstudier som kan vara applicerbara på arbetslivet har man även funnit att *vittnen* eller medspelare till mobbning eller andra negativa beteenden kan påverka organisationen negativt genom att även bevittnande av negativa beteenden kan leda till sämre trivsel, prestation och trivsel hos åskådaren (Kahneman et al., 1986; Turillo et al., 2002). De prosociala beteendena tycks också minska; vittnen blir mindre benägna att hjälpa andra och förmodligen också organisationen, då den delvis anses ansvarig för de aggressiva beteendena.

Könsskillnader relaterade till reaktioner

En del forskning har försökt besvara frågan om huruvida män och kvinnor reagerar på samma sätt på negativa beteenden som våld, mobbning och trakasserier. Frågan har fortfarande långt kvar till ett svar. Ett problem är att forskning om exempelvis sexuella trakasserier länge fokuserat på vad kvinnor upplever som trakasserande och alltså inte fokuserat på män överhuvudtaget till en början och senare till viss del ställt fel typ av frågor till männen. När det gäller forskning om aggressivitet är problemet snarare att det är "mäns" aggressivitet som belysts mest. Det sociala och relationella våldet som mer förknippats med

kvinnors sätt att uttrycka aggressivitet började belysas något senare. Det handlar alltså om att forskningen måste reda ut vad män och kvinnor reagerar på och sedan hitta bra sätt att mäta reaktionerna. Om forskningen inte har mått på reaktionerna som är "könsneutrala", dvs. fångar effekterna hos både män och kvinnor, vet vi inte om det är måttet som är fel eller reaktionen som skiljer sig.

Det finns dock studier som tyder på att män och kvinnor reagerar ganska lika på sexuella trakasserier. I studier bland militär personal har det exempelvis visat sig att den psykiska och fysiska hälsan hos män och kvinnor påverkades lika av trakasserier (Magley, Waldo, Drasgow, och Fitzgerald, 1999; Bergman och Henning, 2008). Detta talar för att trakasserier är en universell stressor som påverkar individer ganska lika oavsett kön (Seyle, 1973, 1976), även om män och kvinnor, som poängterats ovan, inte definierar samma beteende som trakasserande. Andra studier pekar dock på att kvinnor och män inte reagerar lika utan att kvinnor reagerar något starkare negativt (Parker och Griffin, 2002; Richman et al., 1999). En nyligen genomförd studie bland poliser i Holland (med representativt urval) visade att det är vanligare att kvinnor utsätts för sexuella trakasserier, men att effekten (på den mentala och fysiska hälsan) för dem som utsätts är lika för män och kvinnor (de Haas, Timmerman och Höing, 2009).

6. Hantering av hot och våld på arbetet

Såväl individ som grupp och organisation kan bemöta hot och olika typer av våld på olika sätt. En individ som är utsatt för mobbning kan blunda för det som sker eller konfrontera förövaren. Han eller hon kan söka stöd hos omgivningen eller hålla det som sker för sig själv. Likaså kan de som vet om att någon slags mobbning förekommer hantera kunskapen på olika sätt. En del individer väljer att gå vidare med frågan till chefer och ledning, andra väljer att hålla det för sig själva. Organisationen kan också bemöta hot och våld på olika sätt. En del organisationer tar våld och hot om våld mycket allvarligt, medan andra kanske rycker på axlarna och menar att det är något individen får tåla.

Hur människor förhåller sig till det som sker – och specifikt hur individer förhåller sig till någon form av skada, hot, negativa livshändelser eller utmaningar för att minska fysisk och psykisk smärta, där de gängse rutinerna eller handlingsmönstren inte fungerar – benämns ”coping” eller hanteringsstrategier (se Lazarus och Folkman, 1984). Forskning om hur individer, grupper och organisationer bemöter och hanterar olika typer av hot och våld, och vilka strategier som är bäst lämpade att minimera lidande för individen och produktivitet för organisationen, är mycket begränsad.

Individuella hanteringsstrategier

En förutsättning för att kunna bemöta det som sker på ett bra sätt, är att förstå vad det är som händer. Vi vet också från annan forskning att individer som förstår och kan förutse det som sker löper mindre risk att drabbas av de negativa konsekvenserna (Sutton och Kahn, 1987). Kunskap om vad exempelvis mobbning är, hur det är möjligt att förutse ett aggressivt utspel etc. är alltså en viktig grund för att ha förutsättningar att hantera sådana händelser. Kunskapen ger en trygghet och ökad förutsägbarhet vilket i sig minskar negativa konsekvenser, men det ger alltså också bättre förutsättningar för att hitta bra hanteringsstrategier.

Lazarus och Folkman (1984) har betytt mycket för forskningen om hur människan hanterar olika situationer. De skiljde från början på två olika typer av hanteringsstrategier – aktiva, problem-/uppgiftsorienterade strategier respektive passiva, känslofokuserade strategier (Lazarus och Folkman, 1984). Senare har även socialt stöd och meningsskapande strategier tillkommit (Folkman och Moskowitz, 2000, 2004). Ganska mycket forskning har bedrivits när det gäller hur individer hanterar olika stressorer i arbetet generellt, men när det gäller att hantera sådant som hot, våld och mobbning specifikt har endast ett fåtal studier fokuserat på dessa frågor. Ännu färre studier har belyst konsekvenserna av olika strategier om exempelvis det negativa beteendet, mobbningen etc. upphör som en konsekvens av den valda strategin eller i värsta fall eskalerar. Likaså saknas studier där man undersökt om individens olika sätt att hantera hot, våld, mobbning etc. har konsekvenser för hälsa och välmående.

När det gäller våld, mobbning och andra uttryck för aggressivitet kan det passiva förhållningssättet exemplifieras med en individ som låtsas som att inget hänt, som ”stoppar huvudet i sanden”, som pratar om det som händer med familj och vänner istället för att hantera det på arbetsplatsen. I grund och botten förändrar det passiva förhållningssättet ingenting mer än att det ”känns bättre”. Det aktiva/instrumentella förhållningssättet däremot innebär att individen försöker göra något åt situationen så att mobbningen eller

våldet minskar. Det kan exempelvis handla om att prata med förövaren, gå till chefen eller byta jobb. Individen kan vara konfrontativ, söka efter socialt stöd, vara ansvarstagande på olika sätt, planera för hur han eller hon ska lösa problemet, söka information, förhandla etc. Den som blir illa behandlad är också mer benägen att i sin tur bemöta andra med ett aggressivt beteende – individen slår tillbaka (Lee och Brotherridge, 2006). Att konfrontera förövaren är dock diskutabelt, då risken för negativa reaktioner är större bland dem som gör det jämfört med dem som inte gör det, och risken för hämnd från förövaren ökar också (Livingston, 1982). Överhuvudtaget är aktiva strategier som att prata med förövaren eller konfrontera denne sällan lyckade (Glasl, 1982; Keashly, Trott och MacLean, 1994; Zapf och Gross, 2001), utan kan snarare göra att mobbningen eskalerar. Anledningen till att offret ändå försöker ge igen kan vara att det ger offret en känsla av att ta tillbaka kontrollen över situationen, vilket en studie bland interner funnit (Ireland, 1999).

Individen kan också använda sig av emotionella strategier. Exempel på dessa är undvikande, distansering, självkontroll, känsloreglering, positiv omtolkning eller omvärdering, distraktion, ältande och grubbel, resignation eller tillbakadragenhet (Lazarus och Folkman, 1984; Skinner och Zimmer-Gembeck, 2007). Studier har visat att både aktiva och mer passiva strategier används när det gäller arbetsrelaterad aggressivitet. Att den utsatte väljer att inte alls befatta sig med förövaren – genom att exempelvis undvika personen eller genom att vända sig till andra och få tips och råd om hur förövaren ska hanteras – är vanligt (Keashly et al., 1994). Att exempelvis konfrontera förövaren, att inte göra någonting alls, att fråga eller vända sig till en HR-person eller kollega eller att till och med lämna jobbet, var de strategier som i en studie användes mest och ansågs mest effektiva (Rayner, 1997).

Individer är olika när det gäller hur de hanterar situationer. Det finns ett tämligen stabilt personlighetsdrag, "hårdighet" (eng. *hardiness*), som har visat sig hänga ihop med mer aktiva hanteringsstrategier, exempelvis att individer som har mer av detta drag tenderar att se problem som utmaningar och är mer trygga i hur de ska bemöta omvärlden (Kobasa, 1979; Maddi, 1999, 2002). Det är framförallt tre egenskaper som är centrala för att någon ska betraktas som "hårdig": man ska vara engagerad, söka efter utmaningar och vara mån om att ha kontroll (se exempelvis Maddi, 2002). En nyligen publicerad studie visade också att personer som har detta drag använder fler aktiva strategier för att bemöta omvärlden (Delahaij, Gaillard och Van Dam, 2010). Personer som inte har detta drag – utan som kanske blir sårade av beteenden från andra men som tvivlar på att de är tillräckligt allvarliga för att kommuniceras, som är rädda för att stöta sig med gruppen genom att avslöja någon och som kanske inte heller har någon tro på att något skulle förändras om de sa ifrån – har betydligt sämre prognos. Det finns dock studier som pekat på att individer delvis kan förvärva denna egenskap genom utbildning i hur olika situationer kan hanteras (Maddi, Harvey, Khoshaba, Fazel, och Resurreccion, 2009; Maddi, 2002), vilket alltså är lovande för människors sätt att hantera mobbning, hot och våld.

Det område inom vilket flest studier gjorts kring hantering av olika typer av hot och våld är forskningen om trakasserier. Att förhålla sig passivt till trakasserier handlar förstas om att ignorera, försöka hantera det som sker emotionellt istället för med ord eller handling samt bagatellisera och påminna sig själv om risken för hämnd. Man kan också bemöta det mer eller mindre indirekt såsom att lämna dörrar öppna när det är enskilda möten med förövaren, eller att se till att aldrig bli ensam med personen, gå omvägar för att inte möta personen eller att byta arbetsplats (Fitzgerald, Weitzman, Gold, och Ormerod, 1988; Gutek, 1985).

När det gäller mobbning tyder de studier som finns på, att det är svårt för de flesta individer att hantera mobbningen och att de flesta inte lyckas särskilt bra med detta. Individens reaktioner tenderar snarare att leda till ökad mobbning. En kvalitativ studie av Zapf och Gross (2001) visade exempelvis att 14 personer av de totalt 19 som deltog tyckte att situationen bara förvärrades med tiden. Ett mönster som fanns hos dessa individer var att de var oförstående inför hur deras eget beteende påverkade andra. Ett exempel är bristen på förståelse för en chefs reaktion efter att en utsatt medarbetare anmält chefen för mobbning. Dessa individer kunde alltså inte förstå varför chefen reagerade negativt på att bli anmäld för mobbning. Att vara bra på att identifiera och undvika beteenden som gjorde att mobbningen eskalerar och att *inte* "slå tillbaka" tillhörde de verksamma strategierna som ledde till att mobbningen minskade (Zapf och Gross, 2001). Viss forskning har studerat vilken typ av mobbning som är relaterad till vilken typ av hanteringsstrategi. Exempelvis fann Lee och Brotheridge (2006) att verbala uttryck var förknippade med mer aktiva strategier och att förminskningar av personen hängde samman med mer passiva strategier, som i sin tur ledde till att individen tvivlade mer på sig själv.

Även observatörer, alltså personer i offrets och förövarens närhet (t.ex. kollegor eller överordnade), kan förhålla sig på olika sätt till situationen. En viktig funktion som observatörerna har är att – i de fall mobbning eller trakasserier förekommer – stödja en utsatt individ i dennes berättande. Det kan vara avgörande för om chefer och övriga kommer att lyssna på individen (Macintosh, 2006) och kan också vara betydelsefullt för individens reaktioner.

Organisatoriska hanteringsstrategier

På samma sätt som den utsatte eller observatörer till det som sker kan hantera situationen på olika sätt, kan organisationen också agera på ett mer eller mindre aktivt sätt. Organisationer kan också i olika utsträckning prioritera att skydda den utsatta och prioritera att förändra förövarens beteende. I en finsk studie (Salin, 2009), där 205 av 431 tillfrågade kommuner (personalansvariga) besvarade en webbenkät, visade det sig att 79 % hade haft diskussioner med de inblandade, 73 % hade konsulterat någon företagshälsovård eller dylikt, 22 % hade förflyttat den utsatte och en något högre andel, 24 %, hade förflyttat förövaren, 42 % hade erbjudit utbildning och stöd till den utsatta och 31 % samma sak för förövaren. 12 % hade inte vidtagit några åtgärder överhuvudtaget och en mycket liten andel hade låtit beteendet få konsekvenser för förövarens anställning genom att den inte förlängts (4 %) eller genom att inte låta förövaren bli befordrad (2 %).

När det gäller förövaren kan organisationens olika förhållningssätt beskrivas som allt från rehabiliterande till bestraffande, avskräckande och vedergällande. Organisationen kan exempelvis välja att varna och kanske säga upp förövaren eller att inte förlänga ett kontrakt och lägga mycket energi på att skydda offret genom tillfällig omplacering. Olika typer av bestraffning utgör, förutom eventuellt lidande för den som drabbas av det, en signal till andra i organisationen då bestraffning har en tydlig social effekt (Trevino, 1992). Det blir tydligt vilket beteende organisationen tolererar, samt vad som händer när någon agerar på ett oacceptabelt sätt. I den undersökning som Salin (2009) genomförde framkom bland annat, att personalansvariga *män* i något högre grad än kvinnor tenderade att ha ett undvikande beteende när det gällde att hantera trakasserier och var något mindre benägna att använda strategier för att parterna skulle komma överens med varandra. Stora kommuner valde i större utsträckning bestraffning, förflyttning eller undvikande som strategi att hantera trakasserierna. Om kommunen fått utbildning eller information om mobbning och olika

typer av trakasserier var det också större chans att man valde att försöka komma överens. Användandet av sofistikerade HR-strategier (som definierades utifrån om kommunen använde någon form av medarbetarundersökning, om de hade formella bedömnings- och utvecklingssamtal, prestationsbaserad lön och kompetensutveckling) var också relaterat till strategier för att komma överens liksom till omplacering av offer och/eller förövare. Ett viktigt fynd i studien är att det inte fanns något samband alls mellan om kommunen hade någon policy som rörde trakasserier och hur frågorna hanterades (undvikande, omplacering etc.).

Avslutande kommentar

De få studier som finns pekar alltså på att olika hanteringsstrategier används i olika sammanhang, men att det saknas en tydlig bild av hur dessa ser ut och hur effektiva de är. När det gäller individuella strategier verkar det dock som att de mer passiva faktiskt är de som fungerar bäst, åtminstone när det gäller att förebygga att det negativa beteende eskalerar. Detta kan dock ha negativa konsekvenser för den utsattas välbefinnande, vilket det behövs mer forskning om. Organisatoriska strategier varierar också stort, men de mer effektiva strategierna verkar användas i större utsträckning av organisationer som fått någon form av utbildning i dessa frågor. Generellt behövs det mer kunskap om både individuella och organisatoriska hanteringsstrategier, och hur de mer effektiva strategierna kan uppmuntras.

7. Att förebygga och ta hand om olika typer av arbetsrelaterad aggressivitet

Effekterna av olika slag av hot och våld i arbetet är likartade såtillvida att de drabbar individ, grupp och organisation negativt. Vilka insatser som är lämpliga när någon drabbas, eller hur våldet kan förebyggas, skiljer sig dock mycket åt beroende på i vilken kontext våldet eller aggressiviteten uppstår och även till viss del beroende på vilka som är inblandade. Den avgörande skillnaden är relaterad till om våldet eller aggressiviteten kommer från okända utomstående personer (som ofta exempelvis vid ett rån), från patienter, klienter eller kunder (som exempelvis inom vården) eller från medarbetare i organisationen (på samma eller olika hierarkiska nivå). Det finns exempelvis en stor skillnad mellan att förebygga rån i en butik, att utbilda poliser eller viss vårdpersonal i att hantera det våld som oundvikligen kommer att vara en del av arbetet och att förebygga mobbning eller sexuella trakasserier på en arbetsplats.

Oavsett varifrån våldet eller aggressiviteten kommer, har arbetsgivaren en skyldighet att verka för en trygg och säker arbetsmiljö och agera för att minimera negativa konsekvenser och minska risken för att hot och våld som redan skett händer igen. Det saknas dock studier där olika interventioner för att förebygga våld och hot om våld utvärderats, och likaså är kunskapen fortfarande mycket begränsad när det gäller hur det är mest lämpligt att agera när någon har blivit utsatt. För tio år sedan publicerades en översiktsartikel över interventioner som syftade till att minska hot och våld i arbetet (Runyan, Zakocs och Zwerling, 2000). Författarna drog slutsatsen att det vid tillfället för genomgången endast fanns nio interventionsstudier och att dessa uteslutande kom från vården, med hot och våld mellan personal och patient i fokus. Tyvärr var det ingen av dessa studier som använt sig av en experimentell design, och kvaliteten i de ingående studierna var överlag ganska låg (Runyan et al., 2000). Sedan dess har fler studier publicerats, men det är fortfarande få som tagit sig an att studera hur våld kan förebyggas och vad som bäst görs när något hänt.

Interventioner kan alltså riktas mot olika typer av våld och aggressivitet, men kan också delas in beroende på om de är förebyggande eller efterhjälpande. Ett vanligt sätt att dela in interventioner i är utifrån tre grupper – primära, sekundära och tertiära interventioner – där de primära och sekundära är mer eller mindre preventiva och förebyggande (Tetrick och Quick, 2003). *Primära interventioner* är preventiva och syftar alltså till att minska risken för att aggressiviteten ska uppstå och kan handla om lagstiftning, policy och handlingsplaner i organisationen, utbildningar etc. Beroende på kontext kan lösningarna se olika ut. För att exempelvis förebygga rån i en butik handlar det om att öka belysningen, ha säkra rutiner för kassahantering, minska kontantbetalningar etc. För att förebygga mobbning i en organisation kan insatserna handla om utbildningar för att öka kunskapen om negativa beteenden. *Sekundära interventioner* består av preventiva delar, men inte enbart. De syftar till att förändra människors sätt att hantera den psykiska eller fysiska aggressiviteten. Det kan exempelvis handla om att medarbetare får gå självförsvarskurser med avsikten att de då kan hantera våldet eller aggressiviteten på ett bättre sätt, eller att de genom annan utbildning blir bättre på att hantera aggressivt beteende. För chefer kan det handla om att snabbt upptäcka tecken på att någon är utsatt liksom på att träna sig i att hantera aggressivitet. Det leder alltså förhoppningsvis till att skadan inte behöver bli lika stor (preventivt och förebyggande), även om risken att utsättas för våld eller aggressivitet inte minskar (ej preventivt). Vad som är en primär respektive sekundär intervention är inte alltid glasklart och ibland är en intervention

både primär och sekundär. Av pedagogiska skäl görs ingen skillnad mellan primära och sekundära interventioner i presentationen nedan. *Tertiära interventioner* handlar inte om att förebygga, utan om att hantera exempelvis en mobbad individ och att minimera lidande trots att skadan redan uppstått. Det kan också handla om att ta hand om andra drabbade, såsom arbetsgruppen eller andra observatörer. Tertiära interventioner kan ofta leda till ett förebyggande arbete.

Primär och sekundär intervention

Såväl primär som sekundär intervention kan delas upp i bland annat miljömässiga, organisatoriska och beteendeinriktade interventioner.

Miljömässiga interventioner

De miljömässiga interventionerna handlar om att på olika sätt modifiera arbetsmiljön så att risken för våld minskar genom ökad säkerhet. Den här typen är speciellt relevant att tala om när det gäller våld från utomstående i syfte att råna. I en stor översikt av studier om huruvida antal brott ökat eller minskat efter en genomförd intervention, kom man fram till att interventioner tycks göra skillnad (Casteel och Peek-Asa, 2000). Exempel på förändringar kan vara ökad belysning, hur öppen och synlig kassan är för förbipasserande, hur rymningsvägarna är, olika utbildningar för personalen samt utrustning (larm, övervakningskameror, vakter etc.). Utbildning av personalen ingick oftast för att dels säkerställa att personalen kände till rutiner och dels för att öka känslan av trygghet som genereras då alla vet hur de ska agera om något händer. Casteel och Peek-Asas litteraturöversikt visar, att alla interventioner där flera av de ovan nämnda komponenterna ingick har uppvisat betydliga minskningar av rån. Även interventioner där endast en komponent införts tyder på minskning av rån. Ingen av studierna som ingick i översikten hade dock någon kontrollgrupp (utom en: Crow och Bull, 1975) och det är alltså oklart om det var själva interventionen som bidrog till förändringen eller om det var andra faktorer som bidrog. I den studie där man lät butiker genomgå interventioner och där det också fanns butiker som inte genomgick interventionen (och alltså fungerade som kontrollgrupp) visade studien att rånen minskade i de butiker som implementerat förändringarna men inte i kontrollgruppen (Crow och Bull, 1975). Det ger stöd för att implementeringen av de olika interventionerna har effekt.

Organisatoriska interventioner

Organisatoriska interventioner på den primära och sekundära nivån kan handla om att utveckla policyer och handlingsplaner, ordna utbildningar och förbättra rutinerna i olika sammanhang. Andra interventioner som faller inom denna grupp är användandet av testinstrument vid rekrytering för att sälla bort de potentiellt mest aggressiva sökande (Glomb et al., 2002; Mantell och Albrecht, 1994). Detta används dock inte särskilt mycket i Sverige. Problemet är dessutom att instrumenten för detta ännu inte är tillräckligt utvecklade, samt att många individer aldrig blir våldsamma trots att tester pekar på riskerna.

Generellt har organisatoriska interventioner utvärderats i ganska liten utsträckning. Det saknas alltså kunskap om vad som är verksamt. Detta gäller inte inom skolan, där det förebyggande arbetet pågått under mycket längre tid än i arbetslivet i stort (se kunskapsöversikt om hot och våld i skolan; Knight, Göransson och Sverke, 2011). Där har olika program för att förebygga mobbning, hot och våld funnits länge. Viss forskning finns också om hur våld och hot om våld kan förebyggas inom sjukvården. Exempelvis visar en nyligen publicerad översikt att mer än tio studier gjorts om hur akutsjukvården kan förebygga våld mot sköterskor (Anderson, Fitzgerald och Luck, 2010). Författarna sammanfattar dock med att studierna

visserligen innehöll mycket värdefull information om hur implementeringen hade gått till, men däremot inte när det gäller i vilken utsträckning interventionerna hade effekt. Ett problem var att vissa studier inte tog hänsyn till kontexten, och andra som tog hänsyn till kontexten kunde inte dra slutsatser om interventionen. Slutsatsen av översikten var att det saknas bra interventioner för akutsjukvården om hur våld förebyggs.

Organisationens policy och handlingsplan

Lagstiftningen vad gäller våld och aggressivitet i arbetslivet ser olika ut i olika delar av världen. Många västländer har lagstiftat mot kränkande särbehandling, medan exempelvis USA fortfarande inte har någon lagstiftning som säger att mobbning och trakasserier är förbjudet och straffbart. I Sverige kräver lagen att alla företag har en policy och en handlingsplan för att hantera många av de aktuella frågorna kring hot och våld. I exempelvis USA saknas alltså lagstiftning och det står varje företag fritt att sätta upp sådana regler eller handlingsplaner.

Oavsett lagstiftningen är det många som förespråkar att organisationer ska arbeta med policyer och handlingsplaner i dessa frågor. Det finns dock en kritik mot användandet av policyer och handlingsplaner som lösningen på problemen, och naturligtvis löser de inga problem i sig. Men det finns stöd för att exempelvis mobbning är mindre förekommande i organisationer som har en uttalad policy att motverka mobbning och en handlingsplan att hantera fenomenet, jämfört med de som inte har det (Einarsen, 1999; Rayner et al., 2002). En policy är ett utmärkt sätt för organisationen att definiera vilka beteenden som accepteras och vilka som inte accepteras (Duffy, 2009; Richards och Daley, 2003). På det viset kan policyn bli en del i skapandet av organisationens klimat och kultur. I handlingsplanen kan företaget också klargöra hur utsatta, andra medarbetare, förövaren och chefer bör bete sig om något inträffar. Handlingsplanen kan också innehålla en konsekvensbeskrivning för att ge en bild av vad som kan hända om medarbetare och chefer inte följer handlingsplanen. Även vid risken för fysiskt våld kan policyer och handlingsplaner vara ett sätt att stävja aggressivitet i arbetet genom att kommunicera de gränser som medarbetare har att förhålla sig till.

Baserat på den litteratur som finns, men som mer är baserad på teoretiska resonemang och praktiska erfarenheter än på evidensbaserade studier, kan ett antal rekommendationer ges kring arbetet med policy och handlingsplan (se exempelvis Lutgen-Sandvik, Namie och Namie, 2009). Det är viktigt att:

- Policyn har ett tydligt syfte.
- Det tydligt framgår vad som avses med olika former av aggressivitet i arbetet.
- Policyn skrivs på ett sätt så att kunskapen om de olika fenomenen ökar och inte till att människor blir rädda för att uttrycka känslor och tankar eller leder till att medarbetare "övervakar" varandra.
- Utse kontaktpersoner på olika nivåer till vilka rapportering ska ske. Vidare är det bra om rapportering kan ske till flera olika personer, eftersom den närmsta chefen (som kanske är en naturlig part att rapportera till) kan vara problemet.
- Beskriva vilka åtgärder som vidtas när någon rapporterar (interna rutiner, möjlighet att få stöd via företagshälsovård etc.). Det är önskvärt om rapportören till viss del kan välja vad som ska hända. Viktigt att kunna rapportera även om man inte vill att frågan ska drivas vidare.

- Dokumentet tydliggör *varför* det är viktigt att jobba mot mobbning, hot och våld i arbetslivet (förutom det lagstadgade kravet innebär det negativa konsekvenser för samtliga inblandade).
- Förankra. Utbildning i policyer och handlingsplan ingår här (klargörande av organisationens syn på vad som räknas som mobbning, hot eller våld, rapporteringsvägar, åtgärder, stöd etc.). Utbildning har visat på positiva effekter (Schat och Kelloway, 2003) (se vidare nedan).
- Stärka chefer och att alla som jobbar med frågorna tar dem på allvar och följer policy och handlingsplan. Risken med policyer som inte får någon förankring i organisationen är att de framstår som tomt och meningslöst prat vilket är negativt för organisationen. Det är viktigt att det som bestämts också förankras i hela organisationen, och att system för uppföljning och konsekvenser ingår.

Minska riskfaktorer

Det finns ett antal faktorer (som beskrivs i kapitel 4) som är förknippade med ökad risk för hot, våld och mobbning i arbetslivet. Ett sätt att förebygga olika former av aggressivitet är givetvis att rikta fokus mot dessa kända riskfaktorer (även om longitudinella studier behövs för att fastställa dessa riskfaktorer). *Organisatorisk orättvisa* tycks exempelvis öka risken för negativa beteenden och en intervention kan alltså gå ut på att minska den organisatoriska orättvisan (Greenberg och Barling, 1999). Exakt vad rättvisa är varierar förstås från fall till fall, men det kan exempelvis handla om att ha tydligare lönekriterier och kommunicera dessa bättre till medarbetare så att förståelsen för olika löner ökar.

Ett *destruktivt ledarskap* kan också öka risken för aggressiva beteenden från medarbetare (Inness et al., 2005). Att lägga krafterna på ett gott ledarskap som kan vara förebilder är alltså också en framkomlig väg. Ett annat sätt att minska riskfaktorer är genom att minska individers *stress i sin roll* som också det är förknippat med en ökad risk för kontraproduktivt beteende generellt (Spector & Fox, 2005) och aggressivitet i arbetet (Bowling & Beehr, 2006; Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2007; Hauge, Skogstad, & Einarsen, 2009). Det kan exempelvis handla om att minska arbetsbelastningen, minska otydligheten kring vad som ska göras och minska risken för att individen får motstridiga krav från olika håll (se vidare Herschovis et al., 2007 för en översikt).

Utbildning och träning

Utbildning kan vara en del av implementeringen av policyn, men den kan också genomföras separat och har visat sig vara ett lämpligt verktyg för att förebygga exempelvis mobbning (Fox och Stallworth, 2009). En ingång är att utbilda medarbetare i vad som utgör aggressivt beteende och vad som räknas som exempelvis mobbning och trakasserier. Detta kan leda till en ökad uppmärksamhet på frågorna, vilket förhoppningsvis leder till att medarbetare snabbare upptäcker när någon går över gränsen. Det viktigaste är att alla chefer och HR-personer utbildas i hur exempelvis mobbning uppstår, vilka uttryck det kan ta och vad som är viktigt att göra i ett tidigt skede. Med fördel kan även medarbetare inkluderas i utbildningarna (Ferris, 2009).

Ett sätt att utbilda organisationen är genom mätningar av oacceptabel psykologisk aggressivitet. I ett projekt fick medarbetare ange förekomsten av 60 olika typer av oacceptabelt beteende som ett sätt att öka medvetenheten kring frågorna (Keashly och Neuman, 2009). Att överhuvudtaget lyfta frågan genom en utbildning tycks vara ett framgångsrikt koncept,

eftersom det gör organisationen mer medveten om problemet (Ferris, 2009). Ett interventionsprojekt i skolvärlden visade att utbildning hade en förebyggande effekt på det fysiska våldet drygt två år efter interventionen (jämfört med en kontrollgrupp). Interventionen gick ut på att öka medvetenheten om våld samt beteende och lära ut hur våldet kan stoppas i ett tidigt skede. Deltagarna i experimentgruppen fick gå en tvådagars-kurs för att lära sig om hot och våld, dess orsaker, konsekvenser och vad som kan göras för att stoppa det. Ett märkligt resultat var dock att det fanns en minskning av det psykologiska våldet i kontrollgruppen, men inte i experimentgruppen. Interventionen hade alltså bara effekt på det fysiska våldet (Dompierre, Laliberté, Girard och Gignac, 2008). Det behövs alltså betydligt fler studier kring hur mobbning och trakasserier minskar eller upphör. I ytterligare en studie framkom att medarbetare genom utbildning i högre grad skattade beteenden som var exempel på sexuella trakasserier som just trakasserier (speciellt gällde detta för män) (Antecol och Cobb-Clark, 2003).

En annan metod att belysa dessa frågor i arbetsgruppen är att samla personal till en workshop och här ta ställning till i vilken utsträckning olika beteenden utgör mobbning eller inte, relatera olika typer av aggressivitet till varandra, låta deltagarna själva jobba med vad som är acceptabla beteenden eller inte, betona konsekvenserna för individ, grupp, organisation och samhällsnivå, vad respektive part har för ansvar, vad offret borde göra, vad människor som står bredvid ska göra, hur chefer och andra inom organisationen liksom facket kan agera om individen rapporterar om det som händer. Dessutom kan man i ett sådant forum diskutera vad som anses vara det effektivaste sättet att lösa problemet på. Ett sådant upplägg lyfter frågan, gör medarbetare i organisationen medvetna om frågorna och kan också fungera som hjälp då en policy och handlingsplan ska implementeras. På svenska arbetsplatser är det viktigt att också lyfta det arbetsrättsliga perspektivet och betona vilket ansvar arbetsgivaren har att arbeta med dessa frågor.

Utbildning i hur våldsbenägna personer beter sig, liksom hur man kan se varningstecken för våld och aggressivitet, är viktigt för att förebygga *fysiskt* våld i arbetet (Mantell och Albrecht, 1994). Överhuvudtaget ökar utbildning och kunskapsutveckling individens känsla av kontroll, vilket i sin tur har potential att försvaga sambandet mellan aggressivitet i arbetet och den stress individen upplever av den (Schat och Kelloway, 2006). Om en individ vet vad han eller hon ska göra i olika situationer, känner hon sig tryggare och påverkas på det viset mindre negativt av den aggressivitet som finns.

Konflikthantering

Det är inte sällan som mobbning och trakasserier bottnar i en konflikt. Om organisationen jobbar aktivt med konflikthantering i ett så tidigt skede som möjligt kan det vara ett sätt att arbeta förebyggande (Fox och Stallworth, 2009). Exempelvis är det viktigt att organisationen och chefen tillåter att konflikter finns och att de tas upp på ett konstruktivt sätt. Kulturen bör vara tillåtande på så vis att personer som påpekar missförhållanden eller tar upp konflikter inte ses som problem utan istället som viktiga utvecklare av verksamheten. Om mobbningen har gått långt är det dock inte rekommenderat att arbeta med konflikthantering (se exempelvis Hurrell, 2006).

Genom att lära individer att tidigt upptäcka tecken på aggressivt beteende kan risken för allvarlig aggressivitet eller våld minimeras (se exempelvis Fluttert, van Meijel, Nijman, Björkly och Grypdonck, 2010). Att lära individer att hantera konflikter kan alltså vara ett sätt att förebygga svårare aggressivitet. Det finns några studier som exempelvis visat att tecken på aggressivitet ska bemötas med lugn för att minimera risken för att aggressiviteten ökar (Dubin, Wilson och Mercer, 1988; Fluttert et al., 2010; Tishler, Gordon och Landry-Meyer,

2000). Ett mycket omfattande program inom psykiatrin som pågick under 10 år visade att personalen genom att lära sig om säkerhetsbeteende, öva på lugnande strategier, deeskaleringstekniker, konfliktlösning och självförsvar själva kunde minska våldet och våldsrelaterade skador (Rice, Harris, Varney och Quinsey, 1989).

Beteendemässiga interventioner

Beteendemässiga interventioner kan handla om att modifiera människors beteende genom utbildning och träning. Dessa kan rikta sig till både offer, förövare, chefer och observatörer och vara mer eller mindre inriktade på de primära, sekundära eller tertiära nivåerna. Om insatsen riktar sig till hela organisationen faller den in under beskrivningarna i avsnittet ovan. För offren handlar dessa interventioner i korthet om att bli mer säkra på hur aggressivitet bemöts på bästa sätt för att minska risken för skada. Självförsvarskurser kan vara ett exempel, även om användandet av våld och aggressivitet för att bemöta aggressivitet är mycket kontroversiellt (se Wright, 1999). Interventioner som riktar sig till förövare handlar i korthet om hur de kan lära sig hantera sina känslor och impulser bättre, så att risken för de aggressiva utbrotten minimeras.

För personer som mobbas och trakasseras kan den här typen av interventioner handla om att lära den utsatta att i ett mycket tidigt skede upplysa förövaren om hur beteendet påverkar. Detta fungerar dock bara i ett tidigt skede innan de utsatta är för drabbade *och* om de har förmågan att påtala den negativa effekten av förövarens beteende. Om förövaren redan är medveten om hur det negativa beteendet påverkar andra negativt kan interventionen istället handla om att med incitament lära om beteendet, eller i en terapi hjälpa individen att förstå vilken funktion beteendet fyller. Förhoppningen är att ökad förståelse kan leda till en förändring hos individen. De beteendeariktade interventionerna utesluter naturligtvis inte att organisationen samtidigt jobbar med policyer, handlingsplaner, incitament, rapportering etc.

Förändring av tankar, känslor och beteende

En individs känslor och hennes sätt att hantera dem kan sägas utgöra en förklaring till hur han eller hon beter sig i en situation (Affective events theory, Weiss och Cropanzano, 1996; Emotion Regulation Theory, Gross, 1998, 2002). Exempelvis ligger ofta ilska bakom ett aggressivt beteende (Berkowitz, 1993). En del människor har lättare att reagera med ilska i olika sammanhang (Spielberger, 1996) och dessa personer rapporterar också ett mer aggressivt beteende (Douglas och Martinko, 2001). Individs sätt att tolka situationer avgör hur hon reagerar och kan leda till mer aggressivt beteende (Weiner, 1995). Känslor, tankar och beteende hänger alltså intimt samman. Individen själv kan lära sig att tänka på ett konstruktivt sätt om sina känslor och det som händer, dvs. på ett sätt som gör att ilskan mattas istället för eskalerar. Ett aggressivt beteende kan också bemötas på olika sätt och detta bemötande kan vara avgörande för om beteendet mattas eller eskalerar till mer aggressivt beteende eller kanske våld. Det är alltså fullt möjligt att få *viss* effekt av att lära individer hur de ska agera på olika former av aggressivt beteende.

Ett sätt att arbeta med önskat beteende i organisationen är genom beteendemodellering (eng. *behavioral modeling*). I det arbetsplatsprojekt mot stress och aggressivitet som Keashly och Neuman (2009) beskriver fick medarbetare visa vilka beteenden de förväntade sig från andra, och i de fall det uppstod situationer med önskat beteende fick de lära utifrån dessa situationer. De fick träna på att identifiera önskat beteende, ta upp det i gruppen, ge återkoppling på hur det kändes att bli utsatt och på det viset arbeta sig igenom olika beteenden. Beteendemodellering kan alltså vara effektivt för att motverka olika typer av aggressivitet i

arbetet. På en arbetsplats tenderar ibland fokus att hamna på den utsatta, men det finns anledning att även fokusera på förövaren. Förövaren kan vara en person som riskerar att göra samma sak igenom om händelsen passerar obemärkt och utan repressalier. Beteendemodellering kan också fungera för förövare, om de får klart för sig hur deras beteende påverkar andra och om de har en vilja och förmåga att förändras. Det saknas dock studier där man fokuserat på förövars beteende och undersökt hur bra återkoppling kan förändra beteende.

När skadan redan är skedd – tertiär prevention

Tertiära interventioner handlar om att ta hand om "skadan" och lindra symptomen. Detta är alltså snarare behandling än prevention. När det gäller hot och våld i arbetet handlar alltså tertiära interventioner om att exempelvis ge behandling till personer som blivit drabbade och lider av psykiska och/eller fysiska symptom. Förövaren kan också må dåligt och ha behov av stöd (Tehrani, 2003). Dock är aggressivitet i arbetslivet inte i första hand ett individproblem. Därför är det bra om tertiära interventioner kombineras med primära och sekundära interventioner riktade mot grupp och organisation. Ofta kan en "skada" väcka frågan och göra att fokus hamnar på det förebyggande arbetet.

Det finns överlag väldigt lite forskning om vilka åtgärder som är bra för den som utsatts för rån, hot och våld, mobbing, sexuella trakasserier etc. Företagshälsovården har länge arbetat med dessa frågor men utifrån beprövad erfarenhet snarare än evidensbaserad forskning. För enskilda individer som drabbats av exempelvis rån eller fysiskt våld erbjuds individen ofta debriefing, narrativ terapi eller EMDR (*Eye Movement Desensitisation Reprogramming*). När det gäller psykisk aggressivitet som mobbning erbjuds ungefär samma saker (debriefing, kognitiv beteendeterapi, narrativ terapi, EMDR), ofta kompletterade med interventioner riktade till förövaren, gruppen och organisationen (som delvis blir förebyggande). Några av de mest använda metoderna beskrivs nedan. Flera av dessa metoder är dock inte empiriskt utvärderade, men används för att de anses effektiva av dem som erbjuder dem.

Debriefing handlar i korthet om att individen får berätta om tankar och känslor förknippade med det aggressiva beteendet och gå igenom konkreta situationer med terapeuten. Det finns en tanke om att kraften i händelsen klingar av om individen får möjlighet att gå igenom händelserna i detalj, med känslor och tankar inkluderade, tillsammans med någon som individen kan känna sig trygg med. I den narrativa terapin går man på samma vis ofta igenom specifika händelser och låter patienten beskriva tankar och känslor kopplade till händelsen samt ge en bild av vilka förklaringsmodeller individen har kring det skedda. Om det visar sig att dessa berättelser är destruktiva för individens fortsatta utveckling, hjälper terapeuten till att omskapa berättelsen och göra den mindre belastande för individen. I den kognitiva beteendeterapin får personen hjälp med att tänka annorlunda om sig själv och det den varit utsatt för. Att exempelvis tänka att "mobbningen är mitt fel", att den "beror på saker personen sagt eller gjort" och att "alla tycker illa om personen" är destruktivt och i terapin får individen hjälp att tänka annorlunda om sig själv ("de borde skämmas som betar sig så mot mig", "jag har inte gjort något fel – de är bara avundssjuka" etc.). Ibland kan lösningen också vara att den mobbade tydliggör för förövaren hur han eller hon tänker och känner om förövars beteende, och förövaren får därefter hjälp att förändra sitt beteende gentemot personen. EMDR handlar slutligen om att individen, efter samtal med terapeuten, får koncentrera sig på känslor kopplade till specifika händelser och samtidigt följa terapeutens finger som rör sig fram och tillbaka. EMDR har i många studier visat på god

effekt mot PTSD (*Posttraumatiskt stressyndrom* – se exempelvis Shapiro, 2001), men är fortfarande ganska ovanlig som metod i Sverige.

Det finns några studier som fokuserat på vad som händer med människor när de får ”skriva av sig” om negativa händelser och som gett lovande resultat (Pennebaker, 1997, 2004). I en studie där medarbetare tyckte att de var utsatta för orättvisa (exempelvis trakasserier på grund av kön eller etnicitet) i jobbet visade det sig, att de som var med i den grupp där de fick skriva både om känslor och tankar de hade kring den orättvisa behandlingen uppvisade de mest positiva effekterna efter försökets slut (Barclay och Skarlicki, 2009).

När mobbningen redan är ett faktum finns vissa risker förknippade med att gå in i en konflikthantering, eftersom en part ofta är i hierarkiskt underläge eller åtminstone i upplevt underläge. En lösning kan vara att respektive part intervjuas var för sig, dels för att bedöma hur lämpligt det är att gå in i en konflikthantering med de inblandade och dels för att börja ta fram en gemensam bild av processen och målet (Ferris, 2009). Det är viktigt att skydda den utsatte om det behövs, och ibland kan denne ha behov av att få jobba långt ifrån förövaren (Salin, 2009). Vidare kan den utsatte genom enskilda samtal stärkas i processen och få hjälp att ta sig igenom den. När det gäller mobbning har en nyligen publicerad studie (Saam, 2010) visat att konsulter ofta använder sig av medling, eller mediering, mellan parterna (där en utomstående hjälper till att bygga upp tillit och förhandla mellan parterna genom att kommunicera på ett sätt som de inblandade inte längre klarar av) eller moderering (den externa personens roll är då att klara ut missförstånd, beskriva och förklara hur saker kan uppfattas på olika sätt, hur tolkning av fakta kan vara orsaken till missförstånd etc.). Mediering används oftare då konflikten gått längre och eskalerat under en tid, medan moderering kan användas vid lättare mobbning eller konflikter (för mer information om olika konfliktstadier och eskalering, se Glasl, 1982).

På grupp- och organisationsnivå finns mycket att göra då skadan är skedd. Det som inträffat – vare sig det är mobbning, våld eller hot utifrån – är en påminnelse om riskerna i arbetet. På organisationsnivå kan händelser göra att organisationen tar frågan på ett större allvar och ser över policyer, handlingsplaner, säkerhet i arbetet etc. Kanske lyfts frågor om huruvida klimatet eller kulturen i organisationen gynnar mobbning, eller att det är för lätt att råna om det handlar om hot utifrån. Då startas ett förebyggande arbete. Behovet och arbetet med av primär prevention kan alltså startas i en tertiär åtgärd.

8. Slutsatser och rekommendationer

Forskningen har kommit en bit på vägen vad gäller att definiera, förklara och förstå orsaker och konsekvenser av olika typer av aggressivitet i arbetslivet. Det finns fortfarande en oenighet kring vilken terminologi som ska användas och hur de olika begreppen ska definieras, men det är betydligt mindre diskussioner och oklarheter kring definitioner nu jämfört med den tidiga forskningen om exempelvis mobbning på 1990-talet.

Det centrala för forskning om hot och våld i arbetslivet är att det finns olika kontexter som våldet behöver förstås utifrån. Framförallt är det tre kontexter som är centrala. En av dessa utgörs av det instrumentella våldet som utförs i syfte att uppnå egna fördelar (exempelvis råna en butik) och som nästan uteslutande utförs av människor utanför verksamheten. I den andra kontexten finns våldet mer eller mindre som en del av verksamheten och kommer från

klienter, patienter, elever etc. Exempel på yrken där denna typ av våld är vanligt är inom sjukvården (framförallt där aggressiva patienter är vanliga) och viss offentlig verksamhet där aggressiva individer är en del av verksamheten (polisen, handläggare inom försäkringskassa etc.). Den tredje kontexten handlar om våld mellan medarbetare eller mellan medarbetare och chefer, och där det fysiska instrumentella våldet är mycket ovanligt och det relationella vanligare, ofta i form av mobbning. Figur 4 presenterar en enkel sammanfattning över de olika formerna av våld och hot om våld, indelat i de tre kontexterna, aggressivitetens syfte samt hur aggressiviteten tar sig uttryck och upplevs.

	Kontext I	Kontext II	Kontext III
	Instrumentellt externt våld	Patient- eller kundrelaterat våld	Inom arbetsplatsen
Var	Bank, vårdetransporter, taxi, butiker, etc.	Sjukvård, polis, skolan, handläggare inom Socialtjänst, försäkringskassa och a-kassa etc.	Alla arbetsplatser
Förövaren	Intention: ej primärt att skada, utan att erhålla något värdefullt. I huvudsak instrumentellt våld	Intention: kan vara både att skada och att uppnå något (ex. högre socialbidrag). Reaktivt och instrumentellt våld.	Intention: kan vara både att skada och att uppnå makt, eller sakna intention (omedvetenhet om det egna beteendets effekter för andra). Reaktivt och instrumentellt våld.
Den utsatta	Våldet kommer plötsligt och är ofta brutalt. "Chockartat".	Ibland en del av jobbet, mer eller mindre förutsägbart. Skapar rädsla och osäkerhet etc.	Ofta subtilt och sakta eskalerande. Skapar obehag, rädsla och osäkerhet etc.
Våldets uttryck	Misshandel, hot med pistol el dyl., brev där hotbilden förklaras.	Fysiskt: fula miner, peka finger, Verbalt: Skrika, svära, könsord Skriftligt: Skriva hotbrev, mejl, förnedra i sociala medier	Kroppsligt: fula miner, peka finger etc. Verbalt: Skrika, svära, könsord Skriftligt: Skriva hotbrev, mejl, förnedra i sociala medier Socialt/relationellt: Uteslutning, omöjliga arbetsuppgifter etc. Sexuellt: sexuella trakasserier, sexuellt tvång, diskriminering på grund av kön.
Benämningar	Våld, rån, hot etc.	Arbetsrelaterat våld, aggressivitet, hot och våld i arbetet, Stalking etc.	Generella begrepp: Arbetsrelaterat våld, aggressivitet, hot och våld i arbetet, mobbing, generella trakasserier Specifika begrepp: Social underminering, förtryckande chef, sexuella trakasserier etc.

Figur 4. Våldet och aggressivitetens uttryck och benämningar i olika kontexter.

Våld och aggressivt beteende kan alltså yttra sig på olika sätt: fysiskt, socialt/relationellt, sexuellt, verbalt, skriftligt och på senare tid även "digitalt" via e-mejl, sociala medier och internet. Aggressiviteten kan pågå under olika lång tid, förekomma olika ofta, med mer eller

mindre systematik och vara av olika allvarlighetsgrad. Andra faktorer som kan påverka konsekvensen av våldet, men också det förebyggande arbetet, är intentionen bakom aggressiviteten, dvs. om det aggressiva beteendet är medvetet och med intentionen att skada, eller om det är omedvetet och utan intention att skada. Ett aggressivt beteende utan intention att skada betraktas av många mer som tillfälligheter och får inte samma negativa konsekvenser. Ur ett rättsligt perspektiv kan intentionen också vara central (mord bedöms exempelvis hårdare än dråp eller vållande till annans död trots att utgången är densamma). På liknande sätt kan en person som medvetet trakasserar en annan individ dömas hårdare än en person som utan att själv veta om det trakasserar. Ur den drabbades perspektiv är det dock lika viktigt att stötta och hjälpa en individ att må bättre, oavsett om det aggressiva beteendet har en intention att skada eller inte.

Individens upplevelse av våldet eller de aggressiva handlingarna har också stor betydelse i det här sammanhanget. När någon drabbats av våld eller aggressivitet är det alltså centralt att utgå från individens upplevelse när hjälpinsatser sätts in, även om forskning har visat att den aggressiva handlingen i sig, oavsett upplevelsen, har negativa konsekvenser för individen.

En annan viktig aspekt när det gäller förebyggande åtgärder är huruvida våldet är reaktivt eller instrumentellt. I det ena fallet kan det fungera att träna individer i emotionell kontroll, och i det andra fallet handlar det om den moraliska kartan individer har kring vad som är rätt och fel.

Forskning om aggressivitet skiljer sig ofta i termer av vilka aspekter av hot och våld som står i fokus i de olika studierna, och det är ovanligt att samma studie inkluderar olika typer av hot och våld. I framtida forskning behövs större systematik i kartläggningen av aggressivitet och dess konsekvenser. Om det exempelvis är de individuella konsekvenserna som är i fokus är det viktigt att inkludera olika typer av hot och våld i samma studie. Om det däremot är jämförelser i prevalens som är det centrala behövs en större enighet kring hur begreppen ska definieras och operationaliseras. I nuläget är det omöjligt att jämföra förekomsten av hot och våld i olika kontexter.

Forskningen om aggressivitet i arbetslivet har till en stor del fokuserat på att försöka förstå varför hot och våld uppstår. Sammanfattningsvis har man letat efter faktorer hos förövaren och hos individen (t.ex. personlighetsdrag), samt sökt faktorer i organisationen och försökt förstå vilka faktorer i arbetsmiljön som triggar mobbning och annan aggressivitet. Flertalet studier har använt tvärsnittsdata och undersökt samband eller jämfört grupper med varandra, vilket gör att vi inte med säkerhet vet särskilt mycket om orsaker hos vare sig offer, förövare eller organisation. En av pionjärerna inom mobbningsforskningen menar dock att alla eventuella skillnader mellan offer och förövare ska ses som effekter av mobbning, och inte som orsaker (Leymann, 1990, 1996). Han pekar där på de starka och destruktiva processer som är inblandade och som till och med kan påverka en individs personlighet. Andra studier pekar dock på att vissa personlighetsdrag kan göra individer mer utsatta för mobbning. Det kan alltså vara så att vissa individer löper större risk för att utsättas för aggressivitet eller tolka beteende från andra på ett negativt sätt. Ytterligare andra har fokuserat på individens egenskaper i kombination med faktorer i omgivningen och menar att detta är avgörande för om, när och på vilket sätt en individ utsätter en annan individ för hot och våld.

Många studier har fokuserat på frågan om vilka konsekvenser olika typer av aggressivitet får hos individen och övriga runtomkring. Ett problem även med dessa studier är att de nästan

uteslutande är baserade på tvärsnittsdata, vilket innebär att det är svårt att dra slutsatser om vilka konsekvenser beteendet får, särskilt när det gäller långsiktiga konsekvenser. Det är dock tämligen självklart att det inte finns några positiva effekter av aggressivitet dokumenterade. Frågan är snarare hur negativa de är, om och hur olika typer av hot och våld påverkar individer olika på lång sikt, och vilka faktorer som är förmildrande och förvärrande hos individen och organisationen. Olika aspekter av hälsan hos de inblandade tycks dock påverkas negativt, likaså organisationens väl och ve (genom minskad trivsel, arbetsmotivation etc.).

Implikationer

Vår genomgång av litteraturen har identifierat ett antal riskfaktorer för uppkomsten av hot och våld i arbetslivet, pekat på tänkbara konsekvenser och synliggjort hur sådana konsekvenser skulle kunna mildras. Vår genomgång av de resultat forskningen kommit fram till har en del implikationer för bland annat arbetsgivare och lagstiftare.

Arbetsgivare

För organisationer och företag gäller det att fortsätta arbeta mot alla former av hot, våld och aggressivitet i arbetet. Det är centralt att ta ställning till i vilken kontext olika former av hot och våld uppstår, liksom varifrån aggressiviteten kommer. Aggressivitet kan vara helt och hållet utifrånkommande (och tar sig då ofta uttryck som grovt våld), komma från patienter eller kunder (förovarnaren är då en del av verksamheten) eller komma inifrån (från kollegor och chefer). I den första och andra kontexten är säkerhetsarbete, krisberedskap och olika utbildningar det mest centrala för att både förebygga och mildra negativa effekter om något händer. Det finns positiva effekter av att lära sig att tidigt upptäcka signaler om aggressivt beteende, att lära sig att hantera konflikter på ett bra sätt, att som individ lära sig hantera sina egna känslor, få utbildning i säkerhetstänkande etc. I den tredje kontexten handlar det om att arbeta med de riskfaktorer som finns, såsom att exempelvis jobba med destruktivitet bland chefer och ledare, att minska otydlighet i roller, minska belastning och arbeta för ökad rättvisa på olika sätt. Insatserna när det gäller denna kontext handlar också om att implementera och kontinuerligt arbeta med policyer och handlingsplaner. Arbetsgivare behöver tydliga och väl förankrade rutiner, handlingsplaner och policyer för de olika typerna av aggressivitet som kan uppstå i arbetet. Detta räcker förstås inte, utan arbetsgivare måste också kontinuerligt utbilda sin personal i dessa frågor. Begreppen behöver vara väl definierade, förankrade och spridda så att alla har förståelse för vilka beteenden som är acceptabla, vilka som inte är det, hur en individ gör som blir utsatt och vad som händer med offer och förövare.

I en nyligen utkommen bok finns ett kapitel om hur organisationer kan bygga ett klimat med en konstruktiv kommunikation. Där beskrivs ett arbetsplatsprojekt som syftade till att minska stress och aggressivitet (Keashly och Neuman, 2009). Författarna, som har genomfört en stor mängd forskning på området, betonar att en utgångspunkt för att lyckas med det förebyggande arbetet i organisationen är engagemang och delaktighet på olika nivåer i organisationens samt att både individuella, grupp-, och organisatoriska faktorer betraktas. Ett problem är ofta organisationskulturen i sig – den kan behöva förändras för att människor ska börja kommunicera på ett bättre sätt. När det gäller mobbning och trakasserier handlar det ibland om att alla individer i organisationen behöver bli medvetna om hur de interagerar och kommunicerar med varandra i vardagen och att förstå vilka värderingar och attityder som ligger bakom. I vissa grupper eller organisationer utvecklas jargonger som kan bli destruktiva för medlemmarna i gruppen. Dessa sätt att interagera är dock en del av kulturen och kan

vara svåra att upptäcka som gruppmedlem. Dessutom fyller de en funktion i gruppen, vilket inte behöver betyda att det är konstruktivt. Ett sätt att öka medvetenheten kring kommunikationsmönster och eventuella aggressiva beteenden (verbala eller icke-verbala) kan vara att låta gruppmedlemmar gå igenom olika beteenden och tala om huruvida de förekommer eller inte. En utomstående aktör, t.ex. chef eller konsult, kopplar sedan dessa beteenden till organisationens policy där det förhoppningsvis klart framgår om beteendet är acceptabelt eller inte.

Det är viktigt att vara så specifik som möjligt i de interventioner som görs (Keashly och Neuman, 2009). Det är lättare att motivera individer om de får arbeta mot specifika mål, som dessutom är förankrade hos individen själv, än mot generella mål (Latham och Lee, 1986). Delaktighet kan skapas om medarbetarna själva får vara med och definiera oönskade beteenden och få förståelse för varför de inte är bra.

Några råd för lyckade insatser (delvis baserat på Keashly och Neuman, 2009):

- För att lyckas förändra exempelvis kommunikations- och beteendemönster krävs delaktighet och stöd för förändringarna på olika nivåer i organisationen (i möjligaste mån högre chefer och ledning, chef, medarbetare).
- Innehållet i det som sägs och görs respektive hur det sägs och görs måste förändras för att något ska förändras ordentligt.
- Processen och de föreslagna förändringarna måste vara förankrade i empiriska data, dvs. en ordentlig analys av hur läget är på den enhet det gäller genomförs först. Relevant information (valid och reliabel) om enheten samlas in, och en analys av orsaker görs. Analysen kan med fördel genomföras av utomstående person (konsult, företagshälsovård). En gemensam verklighetsuppfattning och analys som delas av grupp och organisation i fråga är en viktig grund för det fortsatta arbetet.
- Det är viktigt att skapa en trygg miljö där man arbetar med frågorna, och där alla förstår att syftet är något positivt.
- Processen ska följas upp kontinuerligt, och nya aktiviteter anpassas till den nya situationen.

Arbetsmiljöverket och lagstiftare

För att lagstiftningen inte ska vara uddlös är tydliga definitioner avgörande. Trots att definitionerna blivit tydligare är det viktigt att fortsätta klargörandet av vad som avses med olika typer av aggressivt beteende i arbetslivet och hur de kan observeras och mätas.

Arbetsmiljöverkets uppdrag är enligt hemsidan att se till att "arbetsmiljön uppfyller de krav som finns i arbetsmiljölagen om att alla ska ha en bra och utvecklande arbetsmiljö". Detta arbete bedrivs genom att utfärda juridiskt bindande föreskrifter, inspektera arbetsställen och sprida information. Vidare står på Arbetsmiljöverkets hemsida att målet är att "minska riskerna för ohälsa och olycksfall i arbetslivet och att förbättra arbetsmiljön ur ett helhetsperspektiv, det vill säga både när det gäller fysisk, psykisk som social och arbetsorganisatorisk synpunkt".

Implikationerna för Arbetsmiljöverket skiljer sig mycket åt beroende på vilken typ av hot och våld som avses, och vilken kontext som är i fokus. Generellt bör Arbetsmiljöverket verka för att genom föreskrifter arbeta bort de allvarligaste riskerna, genom inspektioner se till att föreskrifterna följs, och genom information bidra till ökade kunskaper om vad arbetsgivare kan göra för att minimera risker samt vad man som arbetstagare har rätt att förvänta sig. En generell modell som Arbetsmiljöverket skulle kunna erbjuda arbetsgivare är ett instrument för att analysera risker för olika typer av aggressivitet i arbetet utifrån de olika kontexter som presenterats i kunskapsöversikten. Man kan sedan i sina inspektioner följa upp riskbedömningarna, vad arbetsgivaren har åtgärdat, etc. (se figur 5).

När det gäller våld som har sin källa och förövare utanför arbetsplatsen (*kontext I*) handlar det förstås om att bedriva ett aktivt säkerhetsarbete, dvs. kontinuerligt analysera risker, utveckla policyer och handlingsplaner, utbilda och utveckla säkerhetssystem (allt från rutiner för kassatömning, belysning, ensamarbete, flyktvägar etc.). När det gäller *kontext II*, som handlar om patient- eller kundrelaterad aggressivitet, är det viktigt att se över i vilka situationer som riskerna ökar. Kan dessa situationer undvikas eller hanteras på något annat sätt så att hot och våld förebyggs? Behöver man öka sin vaksamhet mot exempelvis vissa klienter, eller är det mer funktionellt att lära personalen hantera alla typer av klienter för att minska risken att aggressivitet uppstår. Arbetsmiljöverkets uppgift kan vara att stötta företag och organisationer i detta preventiva arbete och genom kontroller se till att föreskrifter följs. *Kontext III* handlar om aggressivitet inom organisationen, mellan kollegor eller mellan kollegor och chefer. Här handlar det mycket om att hjälpa organisationer att skapa en struktur som inte uppmuntrar aggressivitet, och där hot och våld inte gör att man uppnår sina syften. Tydliga regler och utbildning i dessa för organisationens företrädare blir här viktig. Arbetsmiljöverket kan också stötta företagen i hur de kan arbeta med att minska de riskfaktorer som är förknippade med olika former av våld och hot om våld.

	Kontext I	Kontext II	Kontext III
1. Bedömning av risk	Hur bedöms risken för utifrån kommande våld? Hanteras pengar? Värdefulla föremål?	Finns aggressiva patienter/kunder? Hur upplever medarbetare riskerna?	Förekommer våld och trakasserier? Faktorer som vi vet ökar risken – hur är det med dem?
2. Nulägesanalys av systemet (rutiner, medarbetare)	Vilka rutiner finns? Hur upplever chefer och medarbetare säkerhetsnivån? Känner man sig trygg?	Vad känner chefer och medarbetare till kring rutiner? Upplevd trygghet? Finns säkerhetsrutiner? Följs de? Ingår övning i att hantera?	Hur upplever medarbetare klimatet i organisationen vad gäller "hot och våld" (inkl. trakasserier, mobbning etc.)? Vad gör organisationen (rutiner, policy, faktiskt arbete)?
3. Åtgärder utifrån riskbedömning och nulägesanalys	Åtgärda konkreta risker. Utveckla policy, rutiner, handlingsplaner etc.		
4. Utbildning	Vad behöver medarbetare och chefer för att öka känslan av trygghet?		
5. Uppföljning	Hur fungerar systemet? (tillbaka till ruta 1)		

Figur 5. Exempel på generell modell för att arbeta med olika typer av hot och våld i arbetet.

En viktig uppgift för Arbetsmiljöverket är att hjälpa arbetsgivare att tolka och definiera olika typer av aggressivitet. Det är avgörande med kännedom om vilka beteenden som är

uppenbart trakasserande och kränkande, och vilka beteenden som ska leda till att någon tydligt påtalar att beteendet är kränkande. Arbetsmiljöverket skulle alltså kunna vara behjälplig med informationsspridning för att öka kunskapen kring vad som utgör hot och våld i arbetet, hur man jobbar med frågorna och vad som kan hända på kort och lång sikt. Kunskap i organisationen om aggressivt och kränkande beteende, policyer där beteenden är klart definierade och där det klart framgår vad som händer om någon utsätts är centralt. Arbetsmiljöverkets uppgift skulle kunna vara att bättre följa upp att dessa dokument finns, men framförallt följa upp hur kända de är och hur de efterlevs. Vid inspektioner är det alltså viktigt att undersöka hur policyer och handlingsplaner är formulerade, hur kända de är i organisationen och inte minst hur de följs av organisationens medlemmar. Ett enkelt sätt att undersöka detta är genom att införa obligatoriska frågor i de arbetsmiljöundersökningar, nöjd medarbetarindex etc. som de flesta organisationer har. Vid inspektionerna är det också fullt möjligt att undersöka och följa upp de riskfaktorer som man vet hänger ihop med förekomsten av negativa aggressiva beteenden i arbetslivet (osäkerhet i anställningen, otydlighet i roller, otydligt ledarskap, etc.).

Andra förslag

- Arbetsmiljöverket skulle kunna ta emot anmälningar från utsatta individer
- Alla organisationer av viss storlek skulle ha en utvald person att anmäla hot och våld till
- Denna person ska ha rätt att skicka personer till stödsamtal
- Den utsatta ska få stöd att hantera trakasserier eller de aggressiva beteendena på ett optimalt sätt
- Om det inte är uppenbart att det rör sig om trakasserier ska den utsatta få stöd i att kommunicera och säga ifrån då det är en viktig del i processen
- Om trakasserier eller de aggressiva beteendena ändå fortsätter ska personen anmäla arbetsgivaren
- Om personen bedömer att det rör sig om trakasserier på grund av någon av diskrimineringsgrunderna, eller att trakasserier utgör ett arbetsmiljöproblem ska arbetsgivaren vidta åtgärder

Fortsatt forskning

Forskningen har något förenklat tenderat att fokusera på antingen aggressivitet i arbetslivet generellt eller specialstuderat olika fenomen såsom exempelvis mobbning, aggressivitet från chef och sexuella trakasserier. I det ena fallet kan forskningen sägas vara alltför generell och ha missat en del viktiga aspekter av aggressiviteten i arbetslivet. I en del studier har man frågat de anställda om de varit utsatta för hot och våld i arbetet senaste tiden. Den typen av frågor leder inte tankarna till någon form av mobbning mellan kollegor utan för tankarna mot den första och möjligen den andra kontexten – alltså mestadels våld som kommer utifrån. I det andra fallet, där man fokuserat på specifika former av hot och våld (t.ex. mobbning, trakasserier, destruktivt ledarskap, etc.), har man visserligen varit tillräcklig specifik men då missat andra former av aggressivitet som kanske är minst lika förödande för

individen. Det behövs alltså både en stark koppling mellan definition och operationalisering (Fox och Spector, 2005) och studier som fångar de olika fenomenens utbredning. Det är nu viktigt att få ett samlat grepp om olika typer av aggressivitet i arbetslivet utifrån de olika kontexterna. Genom att bli tillräckligt specifik och inkluderande och närmare studera hur hot och våld ser ut inom olika sektorer och branscher, blir det också möjligt att bli mer träffsäker när det gäller studier och förslag på förebyggande och rehabiliterande arbete.

Forskningen om trakasserier, mobbning, olika härskartekniker etc. har kommit olika långt trots att de i grunden behandlar samma fenomen: mänsklig aggressivitet i arbetet. Forskning om mobbning har exempelvis till stor del ägnat sig åt att beskriva hur vanligt ett visst fenomen är, hur det ska definieras och hur det hänger ihop med olika individ- och organisationsrelaterade faktorer. Forskning om social underminering har däremot resulterat i ett betydligt mindre antal studier, men där teoretiseringen kring fenomenet och dess mekanismer kommit betydligt längre än de tusentals artiklar som publicerats inom mobbning. Om fler studier inkluderar de olika typerna av aggressivitet har områdena forskningsmässigt mycket att ge varandra.

Det perspektiv som frågan belyses utifrån är ytterst relevant. Om aggressivitet och våld studeras utifrån ett produktionsfokuserat perspektiv är individens reaktioner inte det centrala. Likaså är det lätt att tappa bort organisationsperspektivet, om det är individens hälsa som är i fokus. Då dessa områden är starkt relaterade till varandra bör såväl individen, gruppen som organisationen vara i fokus, dvs. forskning bör ta upp frågor som rör aspekter av hälsa, trivsel, social samvaro för gruppen och prestation i arbetet.

Ett område där det saknas forskning rör studier, där både aktören och den utsatta får ingå i samma studie i syfte att undersöka samstämmigheten i hur fenomenet upplevs. Detta gäller inte den fysiska aggressiviteten där det oftast är väldigt uppenbart om någon blivit utsatt eller inte. När det gäller exempelvis mobbning har dock få studier, om ens några, tagit reda på om aktören vet om att han eller hon utsätter en annan person för något som betraktas som mobbning. Lagstiftningen förbjuder vissa beteenden och dessa är odiskutabelt oacceptabla. Likaså förbjuds trakasserande beteenden, om den som utsätts påtalat att den upplever beteendet som trakasserande. Det finns troligen fall där den som känner sig mobbad och trakasserad har en tendens att tolka olika typer av signaler som mobbning eller aggressivitet, men där dessa beteenden inte omfattas av vad lagen avser med kränkning eller trakasserier. Det är heller inte självklart att personer som upplever sig bli utsatta för beteenden, som faller inom dessa gråzoner, blir det minsta hjälpta av att beteendet kategoriseras som mobbning. En viktig del i både diagnostisering och intervensering är alltså att belysa båda parter tolkning av beteendena.

Att effekterna av mobbning och andra typer av hot och våld är mer eller mindre negativa är ganska självklart, men hur länge symptomen finns kvar är oklart. Likaså är det oklart hur olika typer av hot och våld påverkar individer på längre sikt. Det vore alltså önskvärt med longitudinella studier som kartlägger reaktioner på aggressivitet över tid.

Ett område där det helt saknas forskning är medarbetares våld och aggressivitet gentemot chefer och överordnade. Här finns mycket lite kunskap om förekomst, orsaker och konsekvenser.

Den stora – och ur ett pragmatiskt perspektiv kanske den viktigaste – frågan är kanske ändå, att i högre grad undersöka hur hot och våld i arbetslivet på individ- och organisationsnivå bäst förebyggs och hanteras. Här finns en del forskning kring arbetslivet generellt, men inom

skolans värld har man kommit mycket längre med att pröva olika sätt att arbeta mot hot och våld – och här har forskningen i arbetslivet mycket att ta igen (se Knight, Göransson och Sverke, 2010). Att hitta sätt att lindra individers lidande och organisationers effektivitetsförluster är centralt och för detta ändamål behövs interventionsstudier inom området.

Referenser

- AGERVOLD, M. 2007. Bullying at work: A discussion of definitions and prevalence, based on an empirical study. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 161-172.
- AGERVOLD, M. & MIKKELSEN, E. G. 2004. Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress*, 18, 336-351.
- ALLEN, B. J. 2009. Racial harassment in the workplace. In: LUTGEN-SANDVIK, P. & SYPHER, B. D. (eds.) *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. New York, NY US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- ANDERSON, C. A. & BUSHMAN, B. J. 2001. Effects of violent video games on aggressive behavior, aggressive cognition, aggressive affect, physiological arousal, and prosocial behavior: A meta-analytic review of the scientific literature. *Psychological Science*, 12, 353-359.
- ANDERSON, C. A. & BUSHMAN, B. J. 2002. Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53, 27-51.
- ANDERSON, L., FITZGERALD, M. & LUCK, L. 2010. An integrative literature review of interventions to reduce violence against emergency department nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 2520-2530.
- ANDERSSON, L. M. & PEARSON, C. M. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471.
- ANTECOL, H. & COBB-CLARK, D. 2003. Does Sexual Harassment Training Change Attitudes? A View from the Federal Level. *Social Science Quarterly*, 84, 826-842.
- AQUINO, K. & BRADFIELD, M. 2000. Perceived victimization in the workplace: The role of situational factors and victim characteristics. *Organization Science*, 11, 525-537.
- AQUINO, K., GROVER, S. L., BRADFIELD, M. & ALLEN, D. G. 1999. The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Journal*, 42, 260-272.
- ARBETSMILJÖVERKET & SCB 2008. Arbetsmiljön 2007: Arbetsmiljöstatistik Rapport 2008:4. Örebro: Arbetsmiljöverket.
- ARYEE, S., CHEN, Z. X., SUN, L.-Y. & DEBRAH, Y. A. 2007. Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92, 191-201.
- ASHFORTH, B. 1994. Petty tyranny in organizations. *Human Relations*, 47, 755-778.
- ASHFORTH, B. 1997. Petty tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 14, 126-140.
- AYOKO, O. B., CALLAN, V. J. & HÄRTEL, C. E. J. 2003. Workplace Conflict, Bullying and Counterproductive Behaviors. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11, 283-301.
- AYOKO, O. B., CALLAN, V. J. & HÄRTEL, C. E. J. 2003. Workplace Conflict, Bullying and Counterproductive Behaviors. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11, 283-301.
- BAILLIEN, E. & DE WITTE, H. 2009. Why is Organizational Change Related to Workplace Bullying? Role Conflict and Job Insecurity as Mediators. *Economic & Industrial Democracy*, 30, 348-371.
- BANDURA, A. 1973. *Aggression: A social learning analysis*, Oxford England, Prentice-Hall.
- BANDURA, A. 1986. *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*, Englewood Cliffs, NJ US, Prentice-Hall, Inc.
- BANDURA, A. 1999. Moral disengagement in the perpetration of inhumanities. *Personality and Social Psychology Review*, 3, 193-209.

- BARCLAY, L. J. & SKARLICKI, D. P. 2009. Healing the wounds of organizational injustice: Examining the benefits of expressive writing. *Journal of Applied Psychology*, 94, 511-523.
- BARON, R. A. & NEUMAN, J. H. 1996. Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*, 22, 161-173.
- BARON, R. A. & RICHARDSON, D. R. 1994. *Human aggression (2nd ed.)*, New York, NY US, Plenum Press.
- BENSON, D. J. & THOMSON, G. E. 1982. Sexual harassment on a university campus: The confluence of authority relations, sexual interest and gender stratification. *Social Problems*, 29, 236-251.
- BERAN, T. & LI, Q. 2005. Cyber-Harassment: A Study Of A New Method For An Old Behavior. *Journal of Educational Computing Research*, 32, 265-277.
- BERDAHL, J. L. 2007. The sexual harassment of uppity women. *Journal of Applied Psychology*, 92, 425-437.
- BERDAHL, J. L., MAGLEY, V. J. & WALDO, C. R. 1996. The sexual harassment of men? *Psychology of Women Quarterly*, 20, 527-547.
- BERDAHL, J. L. & MOORE, C. 2006. Workplace harassment: Double jeopardy for minority women. *Journal of Applied Psychology*, 91, 426-436.
- BERGMAN, M. E. & HENNING, J. B. 2008. Sex and ethnicity as moderators in the sexual harassment phenomenon: A revision and test of Fitzgerald et al. (1994). *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 152-167.
- BERGMAN, M. E., LANGHOUT, R. D., PALMIERI, P. A., CORTINA, L. M. & FITZGERALD, L. F. 2002. The (un)reasonableness of reporting: Antecedents and consequences of reporting sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 87, 230-242.
- BERGQVIST, E. 2008. *Härskarteknik*, Stockholm, Frank Förlag.
- BERKOWITZ, L. 1962. *Aggression: A social psychological analysis*, New York, NY US, McGraw-Hill.
- BERKOWITZ, L. 1993. *Aggression: Its causes, consequences, and control*, New York, NY England, McGraw-Hill Book Company.
- BILGEL, N., AYTAÇ, S. & BAYRAM, N. 2006. Bullying in Turkish white-collar workers. *Occupational Medicine*, 56, 226-231.
- BJÖRKQVIST, K. 1994. Sex differences in physical, verbal, and indirect aggression: A review of recent research. *Sex Roles*, 30, 177-188.
- BJÖRKQVIST, K., ÖSTERMAN, K. & HJELT-BÄCK, M. 1994. Aggression Among University Employees. *Aggressive Behavior*, 20, 173-184.
- BJÖRKQVIST, K., ÖSTERMAN, K. & KAUKIAINEN, A. 1992. The development of direct and indirect aggressive strategies in males and females. In: BJÖRKQVIST, K. & NIEMELÄ, P. (eds.) *Of mice and women: Aspects of female aggression*. San Diego, CA US: Academic Press.
- BOWLING, N. A. & BEEHR, T. A. 2006. Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91, 998-1012.
- BOWLING, N. A., BEEHR, T. A., BENNETT, M. M. & WATSON, C. P. 2010. Target personality and workplace victimization: A prospective analysis. *Work & Stress*, 24, 140-158.
- BRAVERMAN, H. & RAINNIE, A. 1998. *Labor and monopoly capital: the degradation of work in the twentieth century*.
- BRAVERMAN, M. 1999. *Preventing Workplace Violence: A Guide for Employers & Practitioners*. United States.
- BREHM, S. S. & BREHM, J. 1981. *Psychological reactance: A theory of freedom and control*, New York, NY, Academic Press.

- BROCKNER, J. 1988. *Issues in organization and management series*, Lexington, England, Lexington Books.
- BROUSSE, G., FONTANA, L., OUCHCHANE, L., BOISSON, C., GERBAUD, L., BOURGUET, D., PERRIER, A., SCHMITT, A., LLORCA, P. M. & CHAMOIX, A. 2008. Psychopathological features of a patient population of targets of workplace bullying. *Occupational Medicine*, 58, 122-128.
- BUCHANAN, N. T. & FITZGERALD, L. F. 2008. Effects of racial and sexual harassment on work and the psychological well-being of African American women. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13, 137-151.
- BULUTLAR, F. & ÖZ, E. Ü. 2009. The effects of ethical climates on bullying behaviour in the workplace. *Journal of Business Ethics*, 86, 273-295.
- BUREAU OF LABOR STATISTICS. 2007. Available: <http://www.bls.gov/opub/ted/2008/aug/wk4/art02.htm> [Accessed].
- BUSHMAN, B. J. & ANDERSON, C. A. 2001. Media violence and the American public: Scientific facts versus media misinformation. *American Psychologist*, 56, 477-489.
- CALVETE, E., ORUE, I., ESTÉVEZ, A., VILLARDÓN, L. & PADILLA, P. 2010. Cyberbullying in adolescents: Modalities and aggressors' profile. *Computers in Human Behavior*, 26, 1128-1135.
- CASTEEL, C. & PEEK-ASA, C. 2000. Effectiveness of crime prevention through environmental design (CPTED) in reducing robberies. *American Journal Of Preventive Medicine*, 18, 99-115.
- CHAN, D. K., LAM, C. B., CHOW, S. Y. & CHEUNG, S. F. 2008. Examining the job-related, psychological, and physical outcomes of workplace sexual harassment: a meta-analytic review. *Psychology of Women Quarterly*, 32, 362-376.
- CHAPPELL, D. & DIMARTINO, V. 1998. *Violence at Work*. Geneva: International Labour Office.
- CHEPENIK, L. G., CORNEW, L. A. & FARAH, M. J. 2007. The influence of sad mood on cognition. *Emotion*, 7, 802-811.
- CIPD 2006. *Reflections on Employee Engagement*. London: CIPD.
- CLEVELAND, J. N. & KERST, M. E. 1993. Sexual harassment and perception of power: An under-articulated relationship. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 49-67.
- COCHRAN, C. C. & FRAZIER, P. A. 1997. Predictors of responses to unwanted sexual attention. *Psychology of Women Quarterly*, 21, 207.
- 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, Environment & Health*, 23, 450-457.
- COLLINSWORTH, L. L., FITZGERALD, L. F. & DRASGOW, F. 2009. In harm's way: factors related to psychological distress following sexual harassment. *Psychology of Women Quarterly*, 33, 475-490.
- CORTINA, L. M., FITZGERALD, L. F. & DRASGOW, F. 2002. Contextualizing Latina Experiences of Sexual Harassment: Preliminary Tests of a Structural Model. *Basic & Applied Social Psychology*, 24, 295-311.
- CORTINA, L. M., MAGLEY, V. J., WILLIAMS, J. H. & LANGHOUT, R. D. 2001. Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 64-80.
- CORVO, K. & DELARA, E. 2010. Towards an integrated theory of relational violence: is bullying a risk factor for domestic violence? *Aggression & Violent Behavior*, 15, 181-190.
- COYNE, I., SEIGNE, E. & RANDALL, P. 2000. Predicting workplace victim status from personality. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 9, 335-349.

- CRICK, N. R. & GROTPETER, J. K. 1995. Relational aggression, gender, and social-psychological adjustment. *Child Development*, 66, 710-722.
- CROSSLEY, C. D. 2009. Emotional and behavioral reactions to social undermining: A closer look at perceived offender motives. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 108, 14-24.
- CROW, W. J. & BULL, J. L. 1975. Robbery deterrence -- an applied behavioral science demonstration -- final report. United States: Western Behavioral Sciences Institute.
- DANSKY, B. S. & KILPATRICK, D. G. 1997. Effects of sexual harassment. In: O'DONOHUE, W. (ed.) *Sexual harassment: Theory, research, and treatment*. Needham Heights, MA US: Allyn & Bacon.
- DE CUYPER, N., BAILLIEN, E. & DE WITTE, H. 2009. Job insecurity, perceived employability and targets' and perpetrators' experiences of workplace bullying. *Work & Stress*, 23, 206-224.
- DE HAAS, S., TIMMERMAN, G. & HOING, M. 2009. Sexual harassment and health among male and female police officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 390-401.
- DELAHAJ, R., GAILLARD, A. W. K. & VAN DAM, K. 2010. Hardiness and the response to stressful situations: Investigating mediating processes. *Personality and Individual Differences*, 49, 386-390.
- DESOUZA, E. & FANSLER, A. G. 2003. Contrapower Sexual Harassment: A Survey of Students and Faculty Members. *Sex Roles*, 48, 529-542.
- DETERT, J. R., TREVINO, L. K., BURRIS, E. R. & ANDIAPPAN, M. 2007. Managerial Modes of Influence and Counterproductivity in Organizations: A Longitudinal Business-Unit-Level Investigation. *Journal of Applied Psychology*, 92, 993-1005.
- DETERT, J. R., TREVIÑO, L. K., BURRIS, E. R. & ANDIAPPAN, M. 2007. Managerial modes of influence and counterproductivity in organizations: A longitudinal business-unit-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 92, 993-1005.
- DI MARTINO, V., HOEL, H. & COOPER, C. L. 2003. Preventing Violence and Harassment in the Workplace. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- DJURKOVIC, N., MCCORMACK, D. AND CASIMIR, G. 2004, "The physical and psychological effects of workplace bullying and their relationship to intention to leave: A test of the psychosomatic and disability hypotheses". *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 7, 469-97.
- DJURKOVIC, N., MCCORMACK, D. & CASIMIR, G. 2008. Workplace bullying and intention to leave: the moderating effect of perceived organisational support. *Human Resource Management Journal*, 18, 405-422.
- DOMPIERRE, J., LALIBERTÉ, D., GIRARD, S. A. & GIGNAC, S. 2008. A qualitative and quantitative evaluation of an experiment for preventing violence in the workplace. *European Review of Applied Psychology/Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 58, 275-283.
- DOUGLAS, S. C. & MARTINKO, M. J. 2001. Exploring the role of individual differences in the prediction of workplace aggression. *Journal of Applied Psychology*, 86, 547-559.
- DRASGOW, F., FITZGERALD, L. F. & GELFAND, M. J. 1995. Measuring Sexual Harassment: Theoretical and Psychometric Advances. *Basic & Applied Social Psychology*, 17, 425-445.
- DUBIN, W. R., WILSON, S. J. & MERCER, C. 1988. Assaults against psychiatrists in outpatient settings. *Journal of Clinical Psychiatry*, 49, 338-345.
- DUFFY, M. 2009. Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation, policies, and legislation. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 242-262.
- DUFFY, M. K., GANSTER, D. C. & PAGON, M. 2002. Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331-351.

- DUFFY, M. K., SHAW, J. D., SCOTT, K. L. & TEPPER, B. J. 2006. The moderating roles of self-esteem and neuroticism in the relationship between group and individual undermining behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1066-1077.
- DUPRÉ, K. E., INNESS, M., CONNELLY, C. E., BARLING, J. & HOPTION, C. 2006. Workplace aggression in teenage part-time employees. *Journal of Applied Psychology*, 91, 987-997.
- EAGLE, J. & NEWTON, P. M. 1981. Scapegoating in Small Groups: An Organizational Approach. *Human Relations*, 34, 283.
- EASTERBROOK, J. A. 1959. The effect of emotion on cue utilization and the organization of behavior. *Psychological Review*, 66, 183-201.
- EINARSEN, S. 1996. *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral thesis, University of Bergen, Norway.
- EINARSEN, S. 1999. The Nature and Causes of Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20, 16-27.
- EINARSEN, S. 2000. Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behavior*, 5, 379-401.
- EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. 2003. The concept of bullying at work: the European tradition. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- EINARSEN, S. & MIKKELSEN, E. G. 2003. Individual effects of exposure to bullying at work. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- EINARSEN, S. & RAKNES, B. I. 1997. Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- EINARSEN, S., RAKNES, B. I. & MATTHIESEN, S. B. 1994. Bullying and Harassment at Work and Their Relationships to Work Environment Quality: An Exploratory Study. *European Work & Organizational Psychologist*, 4, 381.
- EINARSEN, S., RAKNES, B. I., MATTHIESEN, S. B. & HELLESØY, O. H. 1994. *Mobbing og harde personkonflikter. Helsefarlig samspill på arbeidsplassen [Bullying and severe interpersonal conflicts: Unhealthy interaction at work]*, Bergen, Norway, Sigma Forlag.
- EINARSEN, S., RAKNES, B. I., MATTHIESEN, S. B. & HELLESØY, O. H. 1996. Bullying at work and its relationships with health complaints. Moderating effects of social support and personality. *Nordisk Psykologi*, 48, 116-137.
- EINARSEN, S. & SKOGSTAD, A. 1996. Bullying at Work: Epidemiological Findings in Public and Private Organizations. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5, 185.
- ELLIS, H. C., MOORE, B. A., VARNER, L. J., OTTAWAY, S. A. & BECKER, A. S. 1997. Depressed Mood, Task Organization, Cognitive Interference, and Memory: Irrelevant Thoughts Predict Recall Performance. *Journal of Social Behavior & Personality*, 12, 453-470.
- ELLIS, H. C., VARNER, L. J., BECKER, A. S. & OTTAWAY, S. A. 1995. Emotion and prior knowledge in memory and judged comprehension of ambiguous stories. *Cognition and Emotion*, 9, 363-382.
- ERDUR-BAKER, Ö. 2010. Cyberbullying and its correlation to traditional bullying, gender and frequent and risky usage of internet-mediated communication tools. *New Media & Society*, 12, 109-125.
- ERICKSON, R. J. 1996. Retail employees as a group at risk for violence. *Occupational Medicine: State of the Art Reviews*, 11, 269-276.

- ESCARTÍN, J., RODRÍGUEZ-CARBALLEIRA, A., ZAPF, D., PORRÚA, C. & MARTÍN-PEÑA, J. 2009. Perceived severity of various bullying behaviours at work and the relevance of exposure to bullying. *Work & Stress*, 23, 191-205.
- ESPELAGE, D. L. & SWEARER, S. M. 2003. Research on School Bullying and Victimization: What Have We Learned and Where Do We Go from Here? *School Psychology Review*, 32, 365-383.
- EUROFOUND 2010. Foundation Findings – Physical and psychological Violence at the workplace. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- EYSENCK, M. W. 1982. *Attention and arousal: Cognition and performance*, Berlin Springer-Verlag.
- FAIN, T. C. & ANDERTON, D. L. 1987. Sexual Harassment: Organizational Context and Diffuse Status. *Sex Roles*, 17, 291-311.
- FARLEY, L. 1978. *Sexual shakedown: the sexual harassment of women on the job*.
- FARRELL, L. U. 2002. Workplace bullying's high cost: \$180M in lost time, productivity. *Orlando Business Journal*, March 18.
- FEHR, E. & GACHTER, S. 2002. Altruistic punishment in humans. *Nature*, 415, 137.
- FELSON, R. B. 2006. Violence as Instrumental Behavior. In: KELLOWAY, E. K., BARLING, J. & HURRELL, J. J., JR. (eds.) *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA US: Sage Publications, Inc.
- FERRIS, P. A. 2009. The role of the consulting psychologist in the prevention, detection, and correction of bullying and mobbing in the workplace. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 169-189.
- FINCH, J. F., OKUN, M. A., BARRERA, M., JR., ZAUTRA, A. J. & REICH, J. W. 1989. Positive and negative social ties among older adults: measurement models and the prediction of psychological distress and well-being. *American Journal Of Community Psychology*, 17, 585-605.
- FITZGERALD, L. F. 1993. Sexual harassment: Violence against women in the workplace. *American Psychologist*, 48, 1070-1076.
- FITZGERALD, L. F., DRASGOW, F., HULIN, C. L., GELFAND, M. J. & MAGLEY, V. J. 1997. Antecedents and consequences of sexual harassment in organizations: A test of an integrated model. *Journal of Applied Psychology*, 82, 578-589.
- FITZGERALD, L. F., GELFAND, M. J. & DRASGOW, F. 1995. Measuring sexual harassment: Theoretical and psychometric advances. *Basic and Applied Social Psychology*, 17, 425-445.
- FITZGERALD, L. F., MAGLEY, V. J., DRASGOW, F. & WALDO, C. R. 1999. Measuring sexual harassment in the military: the sexual experiences questionnaire (seq-dod). *Military Psychology*, 11, 243-243.
- FITZGERALD, L. F. & SHULLMAN, S. L. 1993. Sexual harassment: A research analysis and agenda for the 1990s. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 5-27.
- FITZGERALD, L. F., SHULLMAN, S. L., BAILEY, N., RICHARDS, M., SWECKER, J., GOLD, Y., ORMEROD, A. J. & WEITZMAN, L. 1988. The incidence and dimensions of sexual harassment in academia and the workplace. *Journal of Vocational Behavior*, 32, 152-175.
- FITZGERALD, L. F., WEITZMAN, L. M., GOLD, Y. & ORMEROD, M. 1988. Academic harassment. *Psychology of Women Quarterly*, 12, 329.
- FLANNERY, R. B., JR. 1996. Violence in the workplace, 1970-1995: A review of the literature. *Aggression and Violent Behavior*, 1, 57-68.
- FLUTTERT, F. A. J., VAN MEIJEL, B., NIJMAN, H., BJORKLY, S. & GRYPDONCK, M. 2010. Preventing aggressive incidents and seclusions in forensic care by means of the 'Early Recognition Method'. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 1529-1537.

- FOLKMAN, S., LAZARUS, R. S., DUNKEL-SCHETTER, C., DELONGIS, A. & GRUEN, R. J. 1986. Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 992-1003.
- FOLKMAN, S. & MOSKOWITZ, J. T. 2000. Positive affect and the other side of coping. *The American Psychologist*, 55, 647-654.
- FOLKMAN, S. & MOSKOWITZ, J. T. 2004. Coping: pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745-774.
- FOSSATI, A., RAINE, A., BORRONI, S., BIZZOZERO, A., VOLPI, E., SANTALUCIA, I. & MAFFEI, C. 2009. A cross-cultural study of the psychometric properties of the Reactive-Proactive Aggression Questionnaire among Italian nonclinical adolescents. *Psychological Assessment*, 21, 131-135.
- FOX, S. & SPECTOR, P. E. 2005. *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*, Washington, DC US, American Psychological Association.
- FOX, S., SPECTOR, P. E. & MILES, D. 2001. Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior*, 59, 291-309.
- FOX, S. & STALLWORTH, L. E. 2009. Building a framework for two internal organizational approaches to resolving and preventing workplace bullying: Alternative dispute resolution and training. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 220-241.
- FRID-A-PROJEKTET 1987. Sexuella trakasserier mot kvinnor i arbetslivet. Stockholm JämO
- GANNON, T. A., COLLIE, R. M., WARD, T. & THAKKER, J. 2008. Rape: psychopathology, theory and treatment. *Clinical Psychology Review*, 28, 982-1008.
- GEEN, R. G. 2001. *Human Aggression*, Buckingham, UK, Open University Press.
- GEEN, R. G. & BERKOWITZ, L. 1967. Some conditions facilitating the occurrence of aggression after the observation of violence. *Journal of Personality*, 35, 666-676.
- GILL, M. J. & SYPHER, B. D. 2009. Workplace incivility and organizational trust. In: LUTGEN-SANDVIK, P. & SYPHER, B. D. (eds.) *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. New York, NY US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- GLASL, F. 1982. The process of conflict escalation and roles of third parties. In: BOMERS, G. B. J. & PETERSON, R. B. (eds.) *Conflict management and industrial relations*. Boston: Kluwer-Nijhoff Publishing.
- GLASØ, L., MATTHIESEN, S. B., NIELSEN, M. B. & EINARSEN, S. 2007. Do targets of workplace bullying portray a general victim personality profile? *Scandinavian Journal of Psychology*, 48, 313-319.
- GLASØ, L., NIELSEN, M. B. & EINARSEN, S. 2009. Interpersonal Problems Among Perpetrators and Targets of Workplace Bullying. *Journal of Applied Social Psychology*, 39, 1316-1333.
- GLOMB, T. M. & LIAO, H. 2003. Interpersonal aggression in work groups: social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, 46, 486-496.
- GLOMB, T. M., MUNSON, L. J., HULIN, C. L., BERGMAN, M. E. & DRASGOW, F. 1999. Structural equation models of sexual harassment: Longitudinal explorations and cross-sectional generalizations. *Journal of Applied Psychology*, 84, 14-28.
- GLOMB, T. M., RICHMAN, W. L., HULIN, C. L., DRASGOW, F., SCHNEIDER, K. T. & FITZGERALD, L. F. 1997. Ambient Sexual Harassment: An Integrated Model of Antecedents and Consequences. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 71, 309-328.

- GREENBERG, L. & BARLING, J. 1999. Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 897-913.
- GROSS, J. J. 1998. Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74, 224-237.
- GROSS, J. J. 2002. Emotion regulation: Affective, cognitive, and social consequences. *Psychophysiology*, 39, 281-291.
- GRUBER, J. E. 1992. A Typology of Personal and Environmental Sexual Harassment: Research and Policy Implications for the 1990s. *Sex Roles*, 26, 447-464.
- GRUBER, J. E., SMITH, M. & KAUPPINEN-TOROPAINEN, K. 1996. Sexual harassment types and severity: Linking research and policy. *Women & Work*, 5, 151-173.
- GRUYS, M. L. & SACKETT, P. R. 2003. Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 30-42.
- GUTEK, B. A. 1985. *Sex and the workplace*.
- GUTEK, B. A. & KOSS, M. P. 1993. Changed women and changed organizations: Consequences of and coping with sexual harassment. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 28-48.
- HARNED, M. S. 2000. Harassed bodies: An examination of the relationships among women's experiences of sexual harassment, body image and eating disturbances. *Psychology of Women Quarterly*, 24, 336-348.
- HARNED, M. S. & FITZGERALD, L. F. 2002. Understanding a link between sexual harassment and eating disorder symptoms: a mediational analysis. *Journal Of Consulting And Clinical Psychology*, 70, 1170-1181.
- HARRIS, K. J., KACMAR, K. M. & ZIVNUSKA, S. 2007. An investigation of abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship. *The Leadership Quarterly*, 18, 252-263.
- HARVEY, M., TREADWAY, D. C. & HEAMES, J. T. 2007. The occurrence of bullying in global organizations: A model and issues associated with social/emotional contagion. *Journal of Applied Social Psychology*, 37, 2576-2599.
- HAUGE, L. J., SKOGSTAD, A. & EINARSEN, S. 2007. Relationships between stressful work environments and bullying: Results of a large representative study. *Work & Stress*, 21, 220-242.
- HAUGE, L. J., SKOGSTAD, A. & EINARSEN, S. 2009. Individual and situational predictors of workplace bullying: Why do perpetrators engage in the bullying of others? *Work & Stress*, 23, 349-358.
- HAYNIE, D. L., NANSEL, T., EITEL, P., CRUMP, A. D., SAYLOR, K., YU, K. & SIMONS-MORTON, B. 2001. Bullies, victims, and bully/victims: Distinct groups of at-risk youth. *The Journal of Early Adolescence*, 21, 29-49.
- HEAMES, J. T., HARVEY, M. G. & TREADWAY, D. 2006. Status inconsistency: An antecedent to bullying behaviour in groups. *The International Journal of Human Resource Management*, 17, 348-361.
- HERSHCOVIS, M. S., TURNER, N., BARLING, J., ARNOLD, K. A., DUPRÉ, K. E., INNESS, M., LEBLANC, M. M. & SIVANATHAN, N. 2007. Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92, 228-238.
- HIRIGOYEN, M. G. 1998. *Stalking the soul: Emotion abuse and the erosion of identity*, New York, Helen Marx Books.
- HOEL, H. & COOPER, C. 2000. *Destructive conflict and bullying at work*, Manchester, England, University of Manchester Institute of Science and Technology.

- HOEL, H. & COOPER, C. L. 2000. Working with victims of workplace bullying. In: KEMSHALL, H. & PRITCHARD, J. (eds.) *Good practice in working with victims of violence*. London: Kingsley.
- HOEL, H., COOPER, C. L. & FARAGHER, B. 2001. The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 10, 443-465.
- HOEL, H., GLASØ, L., HETLAND, J., COOPER, C. L. & EINARSEN, S. 2010. Leadership styles as predictors of self-reported and observed workplace bullying. *British Journal of Management*, 21, 453-468.
- HOEL, H., RAYNER, C. & COOPER, C. L. 1999. Workplace bullying. In: COOPER, C. L. & ROBERTSON, I. T. (eds.) *International review of industrial and organizational psychology 1999*, Vol. 14. New York, NY US: John Wiley & Sons Ltd.
- HOEL, H. & SALIN, D. 2003. Organisational antecedents of workplace bullying. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- HOGAN, R. 1994. Trouble at the top: Causes and consequences of managerial incompetence. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 46, 9-15.
- HOGAN, R. & HOGAN, J. 2001. Assessing leadership: A view from the dark side. *International Journal of Selection and Assessment*, 9, 40-51.
- HOGH, A. & DOFRADOTTIR, A. 2001. Coping with bullying in the workplace. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 485-495.
- HOGH, A. & VIITASARA, E. 2005. A systematic review of longitudinal studies of nonfatal workplace violence. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 14, 291-313.
- HOLLINGER, R. C. & CLARK, J. P. 1982. Formal and Informal Social Controls of Employee Deviance. *Sociological Quarterly*, 23, 333-343.
- HOWARD, J. 1996. State and local regulatory approaches to preventing workplace violence. *Occupational Medicine: State of the Art Reviews*, 11, 293-301.
- HSEE, C. K., HATFIELD, E., CARLSON, J. G. & CHEMTOB, C. 1990. The effect of power on susceptibility to emotional contagion. *Cognition and Emotion*, 4, 327-340.
- HURRELL, J. J. 2006. Critical Incident Stress Debriefing and Workplace Violence. In: KELLOWAY, E. K., BARLING, J. & HURRELL, J. J. (eds.) *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- INFANTE, D. A. & GORDEN, W. I. 1985. Superiors' argumentativeness and verbal aggressiveness as predictors of subordinates' satisfaction. *Human Communication Research*, 12, 117-125.
- INNESS, M., BARLING, J. & TURNER, N. 2005. Understanding Supervisor-Targeted Aggression: A Within-Person, Between-Jobs Design. *Journal of Applied Psychology*, 90, 731-739.
- IRELAND, J. L. 1999. Provictim attitudes and empathy in relation to bullying behaviour among prisoners. *Legal and Criminological Psychology*, 4, 51-66.
- KAHNEMAN, D., KNETSCH, J. L. & THALER, R. 1986. Fairness as a Constraint on Profit Seeking: Entitlements in the Market. *American Economic Review*, 76, 728.
- KEASHLY, L. 1998. Emotional Abuse in the Workplace: Conceptual and Empirical Issues. *Journal of Emotional Abuse*, 1, 85-117.
- KEASHLY, L. 2001. Interpersonal and systemic aspects of emotional abuse at work: The target's perspective. *Violence & Victims*, 16, 233-268.
- KEASHLY, L. & JAGATIC, K. 2003. By any other name: American perspectives on workplace bullying. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.

- KEASHLY, L. & NEUMAN, J. H. 2009. Building a Constructive Climate: The Workplace Stress and Aggression Project. In: LUTGEN-SANDVIK, P. & SYPHER, B. D. (eds.) *Destructive Organizational Communication. Processes, consequences, & constructive ways of organizing*. London: Routledge, Taylor & Francis Group.
- KEASHLY, L. & NOWELL, B. L. 2003. Conflict, conflict resolution and bullying. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- KEASHLY, L., TROTT, V. & MACLEAN, L. M. 1994. Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence & Victims*, 9, 341-357.
- KENNEDY, D. B., HOMANT, R. J. & HOMANT, M. R. 2004. Perception of injustice as a predictor of support for workplace aggression. *Journal of Business & Psychology*, 18, 323-336.
- KILE, S. M. 1990. *Helsefarleg leiarskap – Ein eksplorerande studie [Health-endangering leadership – An exploratory study]*, Bergen, Norway, Institutt for Samfunnspsykologi, Universitetet i Bergen.
- KIVIMÄKI, M., ELOVAINIO, M. & VAHTERA, J. 2000. Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational And Environmental Medicine*, 57, 656-660.
- KIVIMÄKI, M., VIRTANEN, M., VARTIA, M., ELOVAINIO, M., VAHTERA, J. & KELTIKANGAS-JARVINEN, L. 2003. Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational & Environmental Medicine*, 60, 779-783.
- KNORZ, C. & ZAPF, D. 1996. Mobbing – Eine extreme Form sozialer Stressoren am Arbeitsplatz [Mobbing-a severe type of social stressor in the workplace]. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie*, 12-21.
- KOBASA, S. C. 1979. Stressful Life Events, Personality, and Health: An Inquiry Into Hardiness. *Journal of Personality & Social Psychology*, 37, 1-11.
- KONIK, J. & CORTINA, L. M. 2008. Policing Gender at Work: Intersections of Harassment Based on Sex and Sexuality. *Social Justice Research*, 21, 313-337.
- KOSSON, D. S., KELLY, J. C. & WHITE, J. W. 1997. Psychopathy-Related Traits Predict Self-Reported Sexual Aggression Among College Men. *Journal of Interpersonal Violence*, 12, 241-254.
- LAFONTAINE, E. & TREDEAU, L. 1986. The Frequency, Sources, and Correlates of Sexual Harassment Among Women in Traditional Male Occupations. *Sex Roles*, 15, 433-442.
- LAGERSPETZ, K. M. J., BJÖRKQVIST, K. & PELTONEN, T. 1988. Is Indirect Aggression Typical of Females? *Aggressive Behavior*, 14, 403-414.
- LANGHOUT, R. D., BERGMAN, M. E., CORTINA, L. M., FITZGERALD, L. F., DRASGOW, F. & WILLIAMS, J. H. 2005. Sexual Harassment Severity: Assessing Situational and Personal Determinants and Outcomes. *Journal of Applied Social Psychology*, 35, 975-1007.
- LAPIERRE, L. M., SPECTOR, P. E. & LECK, J. D. 2005. Sexual Versus Nonsexual Workplace Aggression and Victims' Overall Job Satisfaction: A Meta-Analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 155-169.
- LARRIMER-SCHERBAUM, K. & POPOVICH, P. 2001. The relationship between personality and the proclivity to sexually harass. *The annual Meeting of Society for Industrial and Organizational Psychology*. San Diego, CA.
- LAZARUS, R. S. & FOLKMAN, S. 1984. Stress, appraisal and coping. New York: Springer Publishing.
- LEBLANC, M. M. & KELLOWAY, E. K. 2002. Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
- LEE, K., GIZZARONE, M. & ASHTON, M. C. 2003. Personality and the Likelihood to Sexually Harass. *Sex Roles*, 49, 59-69.

- LEE, R. T. & BROTHERIDGE, C. M. 2006. When prey turns predatory: Workplace bullying as a predictor of counteraggression/bullying, coping, and well-being. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 15, 352-377.
- LEWIS, A. P. 2009. Destructive organizational communication and LGBT workers' experiences. In: LUTGEN-SANDVIK, P. & SYPHER, B. D. (eds.) *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. New York, NY US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- LEWIS, S. E. & ORFORD, J. 2005. Women's Experiences of Workplace Bullying: Changes in Social Relationships. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 15, 29-47.
- LEYMANN, H. 1990. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence & Victims*, 5, 119-126.
- LEYMANN, H. 1996. The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 5, 165.
- LEYMANN, H. & GUSTAFSSON, A. 1996. Mobbing at work and the development of post-traumatic stress disorders. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 251-275.
- LIM, S. & CORTINA, L. M. 2005. Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90, 483-496.
- LIM, V. K. G. & TEO, T. S. H. 2009. Mind your E-manners: Impact of cyber incivility on employees' work attitude and behavior. *Information & Management*, 46, 419-425.
- LIVINGSTON, J. A. 1982. Responses to Sexual Harassment on the Job: Legal, Organizational, and Individual Actions. *Journal of Social Issues*, 38, 5-22.
- LUTGEN-SANDVIK, P. & DAVENPORT SYPHER, B. 2009. *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*, New York, NY US, Routledge/Taylor & Francis Group.
- LUTGEN-SANDVIK, P., NAMIE, G. & NAMIE, R. 2009. Workplace bullying: Causes, consequences, and corrections. In: LUTGEN-SANDVIK, P. & SYPHER, B. D. (eds.) *Destructive organizational communication: Processes, consequences, and constructive ways of organizing*. New York, NY US: Routledge/Taylor & Francis Group.
- LUTGEN-SANDVIK, P., TRACY, S. J. & ALBERTS, J. K. 2007. Burned by Bullying in the American Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact. *Journal of Management Studies*, 44, 837-862.
- LUUKKONEN, A.-H., RÄSÄNEN, P., HAKKO, H. & RIALA, K. 2010. Bullying behavior in relation to psychiatric disorders and physical health among adolescents: A clinical cohort of 508 underage inpatient adolescents in Northern Finland. *Psychiatry Research*, 178, 166-170.
- MACINTOSH, J. 2006. Tackling work place bullying. *Issues in Mental Health Nursing*, 27, 665-679.
- MACKINNON, C. 1983. Feminism, Marxism, method, and the state: Toward feminist jurisprudence. *Signs: Journal of Women in Culture & Society*, 8, 635-658.
- MACKINNON, C. A. 1979. *Sexual harassment of working women*, New Haven, CT, Yale University Press.
- MADDI, S. R. 1999. The personality construct of hardiness: I. Effects on experiencing, coping, and strain. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 51, 83-94.
- MADDI, S. R. 2002. The story of hardiness: Twenty years of theorizing, research, and practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 54, 173-185.
- MADDI, S. R., HARVEY, R. H., KHOSHABA, D. M., FAZEL, M. & RESURRECCION, N. 2009. Hardiness training facilitates performance in college. *Journal of Positive Psychology*, 4, 566-577.
- MAGLEY, V. J., HULIN, C. L., FITZGERALD, L. F. & DENARDO, M. 1999. Outcomes of self-labeling sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 390-402.

- MAGLEY, V. J., WALDO, C. R., DRASGOW, F. & FITZGERALD, L. F. 1999. The Impact of Sexual Harassment on Military Personnel: Is It the Same for Men and Women? *Military Psychology*, 11, 283.
- MAGNUSSON, D. 1999. Holistic interactionism: A perspective for research on personality development. In: PERVIN, L. A. & JOHN, O. P. (eds.) *Handbook of personality: Theory and research* (2nd ed.). New York, NY US: Guilford Press.
- MANTELL, M. & ALBHECKT, S. 1994. *Ticking bombs: Defusing violence in the workplace*, New York, Invin.
- MARCUS-NEWHALL, A., PEDERSEN, W. C., CARLSON, M. & MILLER, N. 2000. Displaced aggression is alive and well: A meta-analytic review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78, 670-689.
- MARSDEN, P. 1998. Memetics and social contagion: Two sides of the same coin? *Journal of Memetics - Evolutionary Models of Information Transmission*, 2, 68.
- MARTINKO, M. J., GUNDLACH, M. J. & DOUGLAS, S. C. 2002. Toward an Integrative Theory of Counterproductive Workplace Behavior: A Causal Reasoning Perspective. *International Journal of Selection & Assessment*, 10, 36.
- MCFARLIN, S. K., FALS-STEWART, W., MAJOR, D. A. & JUSTICE, E. M. 2001. Alcohol use and workplace aggression: An examination of perpetration and victimization. *Journal of Substance Abuse*, 13, 303-321.
- MÉNARD, K. S., HALL, G. C. N., PHUNG, A. H., GHEBRIAL, M. F. E. & MARTIN, L. 2003. Gender Differences in Sexual Harassment and Coercion in College Students: Developmental, Individual, and Situational Determinants. *Journal of Interpersonal Violence*, 18, 1222-1239.
- MENCKEL, E., CARTER, N. & VIITASARA, E. 2000. Violence towards caregivers of persons with developmental disabilities. *Work*, 15, 3.
- MIKKELSEN, E. G. & EINARSEN, S. 2001. Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-413.
- MIKKELSEN, E. G. & EINARSEN, S. 2002a. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 11, 87-111.
- MIKKELSEN, E. G. & EINARSEN, S. 2002b. Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: the role of state negative affectivity and generalized self-efficacy. *Scandinavian Journal of Psychology*, 43, 397-405.
- MINER-RUBINO, K. & CORTINA, L. M. 2004. Working in a Context of Hostility Toward Women: Implications for Employees' Well-Being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 9, 107-122.
- MOAYED, F. A., DARAISEH, N., SHELL, R. & SALEM, S. 2006. Workplace bullying: a systematic review of risk factors and outcomes. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7, 311-327.
- MONTGOMERY, K., KANE, K. & VANCE, C. M. 2004. Accounting for Differences in Norms of Respect: A Study of Assessments of Incivility Through the Lenses of Race and Gender. *Group & Organization Management*, 29, 248-268.
- MYERS, S. A. & ROCCA, K. A. 2001. Perceived Instructor Argumentativeness and Verbal Aggressiveness in the College Classroom: Effects on Student Perceptions of Climate, Apprehension, and State Motivation. *Western Journal of Communication*, 65, 113-137.
- NAMIE, G. & NAMIE, R. 2000. *The bully at work: What you can do to stop the hurt and reclaim your dignity on the job*, Naperville, IL, Sourcebooks.
- NEUMAN, J. H. & BARON, R. A. 1997. Aggression in the workplace. In: GIACALONE, R. A. & GREENBERG, J. (eds.) *Antisocial behavior in organizations*. Thousand Oaks, CA US: Sage Publications, Inc.

- NEUMAN, J. H. & BARON, R. A. 1998. Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets. *Journal of Management*, 24, 391-419.
- NEUMAN, J. H. & BARON, R. A. 2003. Social antecedents of workplace bullying. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- NEUMAN, J. H. & BARON, R. A. 2005. Aggression in the Workplace: A Social-Psychological Perspective. In: FOX, S. & SPECTOR, P. E. (eds.) *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC US: American Psychological Association.
- NIEBUHR, R. E. & BOYLES, W. R. 1991. Sexual harassment of military personnel: An examination of power differentials. *International Journal of Intercultural Relations*, 15, 445-457.
- NIEDL, K. 1996. Mobbing and well-being: Economic and personnel development implications. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 239-249.
- O'CONNELL, C. E. & KORABIK, K. 2000. Sexual harassment: The relationship of personal vulnerability, work context, perpetrator status, and type of harassment to outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 56, 299-329.
- OFFERMANN, L. R. & MALAMUT, A. B. 2002. When Leaders Harass: The Impact of Target Perceptions of Organizational Leadership and Climate on Harassment Reporting and Outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 87, 885-893.
- O'LEARY-KELLY, A. M., BOWES-SPERRY, L., BATES, C. A. & LEAN, E. R. 2009. Sexual Harassment at Work: A Decade (Plus) of Progress. *Journal of Management*, 35, 503-536.
- O'LEARY-KELLY, A. M., GRIFFIN, R. W. & GLEW, D. J. 1996. Organization-motivated aggression: a research framework. *Academy of Management Review*, 21, 225-253.
- OLWEUS, D. 1978. *Aggression in The Schools: Bullies & Whipping Boys*, Washington, DC, Hemisphere.
- OLWEUS, D. 1993. *Bullying at school: what we know and what we can do*.
- OLWEUS, D. 2003. Bully/victim problems in school: Basic facts and an effective intervention programme. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- PARKER, S. K. & GRIFFIN, M. A. 2002. What is so bad about a little name-calling? Negative consequences of gender harassment for overperformance demands and distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 195-210.
- PATCHIN, J. W. & HINDUJA, S. 2006. Bullies move beyond the schoolyard: a preliminary look at cyberbullying. *Youth Violence & Juvenile Justice*, 4, 148-169.
- PEARSON, C. M., ANDERSSON, L. M. & PORATH, C. L. 2000. Assessing and Attacking Workplace Incivility. *Organizational Dynamics*, 29, 123.
- PEARSON, C. M., ANDERSSON, L. M. & WEGNER, J. W. 2001. When workers flout convention: A study of workplace incivility. *Human Relations*, 54, 1387-1419.
- PEARSON, C. M. & PORATH, C. L. 2005. On the nature, consequences and remedies of workplace incivility: No time for "nice"? Think again. *Academy of Management Executive*, 19, 7-18.
- PEEK-ASA, C., CASTEEL, C., MINESCHIAN, L., ERICKSON, R. J. & KRAUS, J. F. 2004. Compliance to a Workplace Violence Prevention Program in small businesses. *American Journal Of Preventive Medicine*, 26, 276-283.
- PEEK-ASA, C., HOWARD, J., VARGAS, L. & KRAUS, J. F. 1997. Incidence of non-fatal workplace assault injuries determined from employer's reports in California. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine / American College Of Occupational And Environmental Medicine*, 39, 44-50.

- PEEK-ASA, C., RUNYAN, C. W. & ZWERLING, C. 2001. The role of surveillance and evaluation research in the reduction of violence against workers. *American Journal Of Preventive Medicine*, 20, 141-148.
- PENNEBAKER, J. W. 1997. Writing about emotional experiences as a therapeutic process. *Psychological Science (Wiley-Blackwell)*, 8, 162-166.
- PENNEBAKER, J. W. 2004. Theories, Therapies, and Taxpayers: On the Complexities of the Expressive Writing Paradigm. *Clinical Psychology: Science and Practice*, 11, 138-142.
- PERRY, E. L., SCHMIDTKE, J. M. & KULIK, C. T. 1998. Propensity to Sexually Harass: An Exploration of Gender Differences. *Sex Roles*, 38, 443-460.
- PERVIN, L. A. 1989. Persons, Situations, Interactions: The History of a Controversy and a Discussion of Theoretical Models. *Academy of Management Review*, 14, 350-360.
- PETTIGREW, T. F. & TROPP, L. R. 2006. A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90, 751-783.
- PODSAKOFF, P. M., TODOR, W. D., GROVER, R. A. & HUBER, V. L. 1984. Situational Moderators of Leader Reward and Punishment Behaviors: Fact or Fiction? *Organizational Behavior & Human Performance*, 34, 21-63.
- PORATH, C. L. & EREZ, A. 2007. Does rudeness matter? The effects of rude behavior on task performance and helpfulness. *Academy of Management Journal*, 50, 1181-1197.
- PORATH, C. L. & EREZ, A. 2009. Overlooked but not untouched: How rudeness reduces onlookers' performance on routine and creative tasks. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 29-44.
- PRYOR, J. B. 1995. The phenomenology of sexual harassment: Why does sexual behavior bother people in the workplace? *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 47, 160-168.
- PRYOR, J. B., LAVITE, C. M. & STOLLER, L. M. 1993. A social psychological analysis of sexual harassment: The person/situation interaction. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 68-83.
- PRYOR, J. B. & MEYERS, A. B. 2000. Men who sexually harass women. In: SCHLESINGER, L. B. (ed.) *Serial offenders: Current thought, recent findings, unusual syndromes*. Boca Raton, FL: CRC Press.
- PRYOR, J. B. & WHALEN, N. J. 1997. A typology of sexual harassment: Characteristics of harassers and the social circumstances under which sexual harassment occurs. In: O'DONOHUE, W. (ed.) *Sexual harassment: Theory, research, and treatment*. Needham Heights, MA US: Allyn & Bacon.
- QUINE, L. 1999. Workplace bullying in an NHS community trust: Staff questionnaire survey. *British Medical Journal*, 318, 228-232.
- QUINE, L. 2001. Workplace bullying in nurses. *Journal of Health Psychology*, 6, 73-84.
- RAINE, A., DODGE, K., LOEBER, R., GATZKE-KOPP, L., LYNAM, D., REYNOLDS, C., STOUTHAMER-LOEBER, M. & LIU, J. 2006. The reactive-proactive aggression questionnaire: Differential correlates of reactive and proactive aggression in adolescent boys. *Aggressive Behavior*, 32, 159-171.
- RAPAPORT, K. & BURKHART, B. R. 1984. Personality and attitudinal characteristics of sexually coercive college males. *Journal of Abnormal Psychology*, 93, 216-221.
- RAYNER, C. 1997. The incidence of workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 199-208.
- RAYNER, C. & HOEL, H. 1997. A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 7, 181-191.
- RAYNER, C., HOEL, H. & COOPER, C. L. 2002. *Workplace bullying: What we know, who is to blame, and what can we do?*, London, Taylor & Francis.

- RAYNER, C. & KEASHLY, L. 2005. Bullying at work: a perspective from Britain and North America. In: FOX, S. S., P.E. (ed.) *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*. Washington, DC: American Psychological Association.
- REIO, T. G., JR. & GHOSH, R. 2009. Antecedents and Outcomes of Workplace Incivility: Implications for Human Resource Development Research and Practice. *Human Resource Development Quarterly*, 20, 237-264.
- RICE, M. E., HARRIS, G. T., VARNEY, G. W. & QUINSEY, V. L. 1989. *Violence in institutions: Understanding, prevention, and control*, Ashland, OH US, Hogrefe & Huber Publishers.
- RICHARDS, J. & DALEY, H. 2003. Bullying policy: Development, implementation, and monitoring. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- RICHMAN, J. A., ROSPENDA, K. M., FLAHERTY, J. A. & FREELS, S. 2001. Workplace harassment, active coping, and alcohol-related outcomes. *Journal of Substance Abuse*, 13, 347-366.
- RICHMAN, J. A., ROSPENDA, K. M., NAWYN, S. J., FLAHERTY, J. A., FENDRICH, M., DRUM, M. L. & JOHNSON, T. P. 1999. Sexual Harassment and Generalized Workplace Abuse Among University Employees: Prevalence and Mental Health Correlates. *American Journal of Public Health*, 89, 358-363.
- ROBINSON, S. L. & BENNETT, R. J. 1995. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- ROBINSON, S. L. & MORRISON, E. W. 2000. The development of psychological contract breach and violation: A longitudinal study. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 525-546.
- ROBINSON, S. L. & O'LEARY-KELLY, A. M. 1998. Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.
- ROGERS, K.-A. & KELLOWAY, E. K. 1997. Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 63-71.
- ROOK, K. S. 1984. The Negative Side of Social Interaction: Impact on Psychological Well-Being. *Journal of Personality & Social Psychology*, 46, 1097-1108.
- ROSENBERG, J., PERLSTADT, H. & PHILLIPS, W. R. F. 1993. Now that we are here: Discrimination, disparagement, and harassment at work and the experience of women lawyers. *Gender & Society*, 7, 415-433.
- ROSPENDA, K. M., RICHMAN, J. A. & SHANNON, C. A. 2006. Patterns of workplace harassment, gender, and use of services: An update. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 379-393.
- ROSPENDA, K. M., RICHMAN, J. A., WISLAR, J. S. & FLAHERTY, J. A. 2000. Chronicity of sexual harassment and generalized workplace abuse: Effects on drinking outcomes. *Addiction*, 95, 1805-1820.
- ROTUNDO, M., NGUYEN, D.-H. & SACKETT, P. R. 2001. A meta-analytic review of gender differences in perceptions of sexual harassment. *Journal of Applied Psychology*, 86, 914-922.
- RUNYAN, C. W., ZAKOCS, R. C. & ZWERLING, C. 2000. Administrative and behavioral interventions for workplace violence prevention. *American Journal Of Preventive Medicine*, 18, 116-127.
- SAAL, F. E., JOHNSON, C. B. & WEBER, N. 1989. Friendly or sexy? It may depend on whom you ask. *Psychology of Women Quarterly*, 13, 263-276.
- SAAM, N. J. 2010. Interventions in workplace bullying: A multilevel approach. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19, 51-75.
- SALIN, D. 2001. Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 10, 425-441.

- SALIN, D. 2003. Ways of explaining workplace bullying: a review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. *Human Relations*, 56, 1213-1232.
- SALIN, D. 2009. Organisational responses to workplace harassment: An exploratory study. *Personnel Review*, 38, 26-44.
- SALMIVALLI, C. & NIEMINEN, E. 2002. Proactive and reactive aggression among school bullies, victims and bully-victims. *Aggressive Behavior*, 28 30-44.
- SATTERFIELD, A. T. & MUEHLENHARD, C. L. 1997. Shaken confidence: The effects of an authority figure's flirtatiousness on women's and men's self-rated creativity. *Psychology of Women Quarterly*, 21, 395-416.
- SCB 2001. Uppföljning av undersökningarna från 1998 om sexuella trakasserier mot kvinnor anställda vid polisen. Stockholm: SCB
- SCHAT, A. C. H., FRONE, M. R. & KELLOWAY, E. K. 2006. Prevalence of Workplace Aggression in the U.S. Workforce: Findings From a National Study. In: KELLOWAY, E. K., BARLING, J. & HURRELL, J. J., JR. (eds.) *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA US: Sage Publications, Inc.
- SCHAT, A. C. H. & KELLOWAY, E. K. 2000. Effects of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 386-402.
- SCHAT, A. C. H. & KELLOWAY, E. K. 2003. Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.
- SCHAT, A. C. H. & KELLOWAY, E. K. 2005. Workplace violence. In: BARLING, J., KELLOWAY, E. K. & FRONE, M. (eds.) *Handbook of Work Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- SCHAT, A. C. H. & KELLOWAY, E. K. 2006. Training as a Workplace Aggression Intervention Strategy. In: KELLOWAY, E. K., BARLING, J. & HURRELL, J. J., JR. (eds.) *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA US: Sage Publications, Inc.
- SCHNEIDER, K. T., HITLAN, R. T. & RADHAKRISHNAN, P. 2000. An examination of the nature and correlates of ethnic harassment experiences in multiple contexts. *Journal of Applied Psychology*, 85, 3-12.
- SCHNEIDER, K. T., SWAN, S. & FITZGERALD, L. F. 1997. Job-related and psychological effects of sexual harassment in the workplace: Empirical evidence from two organizations. *Journal of Applied Psychology*, 82, 401-415.
- SELYE, H. 1973. The evolution of the stress concept. *American Scientist*, 61, 692-699.
- SELYE, H. 1978. *The stress of life*. (Rev ed), Oxford England, Mcgraw Hill.
- SFS 2008. Svensk författningssamling. 2008:567 Diskrimineringslag utfärdad den 5 juni 2008. 2008:567.
- SHAPIRO, F. 2001. *Eye movement desensitization and reprocessing: Basic principles, protocols, and procedures* (2nd ed.), New York, NY US, Guilford Press.
- SHORE, L. M. & TETRICK, L. E. 1994. The psychological contract as an explanatory framework in the employment relationship. In: COOPER, C. L. & ROUSSEAU, D. M. (eds.) *Trends in organizational behavior*, Vol. 1. Oxford England: John Wiley & Sons.
- SHOTLAND, R. L. & CRAIG, J. M. 1988. Can men and women differentiate between friendly and sexually interested behavior? *Social Psychology Quarterly*, 51, 66-73.
- SKARLICKI, D. P. & FOLGER, R. 1997. Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.
- SKINNER, E. A. & ZIMMER-GEMBECK, M. J. 2007. The Development of Coping. *Annual Review of Psychology*, 58, 119-144.

- SKOGSTAD, A., EINARSEN, S., TORSHEIM, T., AASLAND, M. S. & HETLAND, H. 2007. The destructiveness of laissez-faire leadership behavior. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 80-92.
- SMITH, P. K., SINGER, M., HOEL, H. & COOPER, C. L. 2003. Victimization in the school and the workplace: Are there any links? *British Journal of Psychology*, 94, 175-188.
- SOURANDER, A., JENSEN, P., RÖNNING, J. A., NIEMELÄ, S., HELENIUS, H., SILLANMÄKI, L., KUMPULAINEN, K., PIHA, J., TAMMINEN, T., MOILANEN, I. & ALMQVIST, F. 2007. What is the early adulthood outcome of boys who bully or are bullied in childhood? The Finnish 'From a Boy to a Man' study. *Pediatrics*, 120, 397-404.
- SPECTOR, P. E. & FOX, S. 2005. The Stressor-Emotion Model of Counterproductive Work Behavior. In: FOX, S. & SPECTOR, P. E. (eds.) *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC US: American Psychological Association.
- SPERRY, L. 2009. Mobbing and bullying: The influence of individual, work group, and organizational dynamics on abusive workplace behavior. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 61, 190-201.
- SPIELBERGER, C. D. 1996. State-Trait Anger Expression Inventory. Professional Manual. Florida: Psychological Assessment Resources, Inc.
- STECHER, M. D. & ROSSE, J. G. 2005. The Distributive Side of Interactional Justice: The Effects of Interpersonal Treatment on Emotional Arousal. *Journal of Managerial Issues*, 17, 229-246.
- STEFFGEN, G. 2008. Physical violence at the workplace: Consequences on health and measures of prevention. *Revue européenne de psychologie appliquée*, 58, 285-295.
- STOCKDALE, M. S. 1996. *Sexual harassment in the workplace: Perspectives, frontiers, and response strategies*, Thousand Oaks, CA US, Sage Publications, Inc.
- STOCKDALE, M. S., VISIO, M. & BATRA, L. 1999. The sexual harassment of men: Evidence for a broader theory of sexual harassment and sex discrimination. *Psychology, Public Policy, and Law*, 5, 630-664.
- SUTTON, R. & KAHN, R. L. 1987. Prediction, understanding, and control as antidotes to organizational stress. In: LORSCH, J. (ed.) *Handbook of organizational behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- TANGRI, S. S., BURT, M. R. & JOHNSON, L. B. 1982. Sexual Harassment at Work: Three Explanatory Models. *Journal of Social Issues*, 38, 33-54.
- TEHRANI, N. 2003. Counselling and rehabilitating employees involved with bullying. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- TEPPER, B. J. 2000. Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.
- TEPPER, B. J. 2007. Abusive supervision in work organizations: Review synthesis, and research agenda. *Journal of Management*, 33, 261-289.
- TEPPER, B. J., CARR, J. C., BREAU, D. M., GEIDER, S., HU, C. & HUA, W. 2009. Abusive supervision, intentions to quit, and employees' workplace deviance: A power/dependence analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 109, 156-167.
- TEPPER, B. J., DUFFY, M. K., HENLE, C. A. & LAMBERT, L. S. 2006. Procedural injustice, victim precipitation, and abusive supervision. *Personnel Psychology*, 59, 101-123.
- TEPPER, B. J., DUFFY, M. K. & SHAW, J. D. 2001. Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates' resistance. *The Journal Of Applied Psychology*, 86, 974-983.
- TEPPER, B. J., HENLE, C. A., LAMBERT, L. S., GIACALONE, R. A. & DUFFY, M. K. 2008. Abusive supervision and subordinates' organization deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93, 721-732.

- TEPPER, B. J., MOSS, S. E., LOCKHART, D. E. & CARR, J. C. 2007. Abusive supervision, upward maintenance communication, and subordinates' psychological distress. *Academy of Management Journal*, 50, 1169-1180.
- TETRICK, L. E. & QUICK, J. C. 2003. Prevention at work: Public health in occupational settings. In: QUICK, J. C. & TETRICK, L. E. (eds.) *Handbook of occupational health psychology*. Washington, DC US: American Psychological Association.
- THAU, S., BENNETT, R. J., MITCHELL, M. S. & MARRS, M. B. 2009. How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 108, 79-92.
- TISHLER, C. L., GORDON, L. B. & LANDRY-MEYER, L. 2000. Managing the violent patient: A guide for psychologists and other mental health professionals. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31, 34-41.
- TRAGNO, M., DUVEAU, A. & TARQUINIO, C. 2007. Les violences et agressions physiques au travail: Analyse de la littérature. *European Review of Applied Psychology/Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 57, 237-255.
- TREVINO, L. K. 1992. The social effects of punishment in organizations: A justice perspective. *Academy of Management Review*, 17, 647-676.
- TURILLO, C. J., FOLGER, R., LAVELLE, J. J., UMPHRESS, E. E. & GEE, J. O. 2002. Is virtue its own reward? Self-sacrificial decisions for the sake of fairness. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 89, 839-865.
- UNDERWOOD, M. K. 2003. *Social aggression among girls*, New York, New York, Guilford Publications The Guilford Press.
- UNDERWOOD, M. K., GALEN, B. R. & PAQUETTE, J. A. 2001. Top ten challenges for understanding gender and aggression in children: Why can't we all just get along? *Social Development*, 10, 248-266.
- UNISON 1996. *Bullying at Work. Guidelines for UNISON Branches, Stewards and Safety Representatives*. London: Unison.
- UNITED STATES MERIT SYSTEMS PROTECTION BOARD (USMSPB) 1988. *Sexual harassment in the federal government: An update*. USMSPB, Office of Merit Systems Review and Studies.
- UNITED STATES MERIT SYSTEMS PROTECTION BOARD (USMSPB) 1995. *Sexual harassment in the federal government: Trends, progress, continuing challenges*. USMSPB, Office of Merit Systems Review and Studies.
- US DEPARTMENT OF LABOR. 2008. *Job openings and labor turnover survey* [Online]. Available: www.bls.gov/news.release/pdf/jolts.pdf [Accessed].
- WALDO, C. R., BERDAHL, J. L. & FITZGERALD, L. F. 1998. Are men sexually harassed? If so, by whom? *Law & Human Behavior*, 22, 59-79.
- VAN ROOSMALEN, E. & MCDANIEL, S. A. 1998. Sexual harassment in academia: a hazard to women's health. *Women & Health*, 28, 33-54.
- WARCHOL, G. 1998. *National crime victimization survey: Workplace violence, 1992-1996* (U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, No. NCJ 168634). Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- VARNER, L. J. & ELLIS, H. C. 1998. Cognitive activity and physiological arousal: processes that mediate mood-congruent memory. *Memory & Cognition*, 26, 939-950.
- VARTIA, M. 1996. The sources of bullying—Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.

- WASELL, J. T. 2009. Workplace violence intervention effectiveness: A systematic literature review. *Safety Science*, 47, 1049-1055.
- WATTS, C. & ZIMMERMAN, C. 2002. Violence against women: global scope and magnitude. *Lancet*, 359, 1232.
- VAUGHN, M. G., FU, Q., BENDER, K., DELISI, M., BEAVER, K. M., PERRON, B. E. & HOWARD, M. O. 2010. Psychiatric correlates of bullying in the United States: findings from a national sample. *The Psychiatric Quarterly*, 81, 183-195.
- VAUGHN, M. G., QIANG, F., BENDER, K., DELISI, M., BEAVER, K. M., PERRON, B. E. & HOWARD, M. O. 2010. Psychiatric Correlates of Bullying in the United States: Findings from a National Sample. *Psychiatric Quarterly*, 81, 183-195.
- WEATHERBEE, T. & KELLOWAY, E. K. 2006. A Case of Cyberdeviancy: Cyberaggression in the Workplace. In: KELLOWAY, E. K., BARLING, J. & HURRELL, J. J., JR. (eds.) *Handbook of workplace violence*. Thousand Oaks, CA US: Sage Publications, Inc.
- WEINER, B. 1995. *Judgments of responsibility: A foundation for a theory of social conduct*, New York, NY US, Guilford Press.
- WEISS, H. M. & CROPANZANO, R. 1996. Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. In: STAW, B. M. & CUMMINGS, L. L. (eds.) *Research in organizational behavior. An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews. Volume 18*. Greenwich, Conn. and London: JAI Press.
- WILLNESS, C. R., STEEL, P. & LEE, K. 2007. A meta-analysis of the antecedents and consequences of workplace sexual harassment. *Personnel Psychology*, 60, 127-162.
- VINGÅRD, E., LINDBERG, P., JOSEPHSON, M., VOSS, M., HEIJBEL, B., ALFREDSSON, L., STARK, S. & NYGREN, A. 2005. Long-term sick-listing among women in the public sector and its associations with age, social situation, lifestyle, and work factors: a three-year follow-up study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 33, 370-375.
- VINOKUR, A. D. & VAN RYN, M. 1993. Social support and undermining in close relationships: Their independent effects on the mental health of unemployed persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65, 350-359.
- VOSS, M., FLODERUS, B. & DIDERICHSEN, F. 2001. Physical, psychosocial, and organizational factors relative to sickness absence: A study based on Sweden Post. *Occupational and Environmental Medicine*, 58, 178-184.
- WRIGHT, R. A. & BREHM, S. S. 1982. Reactance as Impression Management: A Critical Review. *Journal of Personality & Social Psychology*, 42, 608-618.
- WRIGHT, S. 1999. Physical restraint in the management of violence and aggression in in-patient settings: a review of issues. *Journal of Mental Health*, 8, 459-472.
- YILDIRIM, A. & YILDIRIM, D. 2007. Mobbing in the workplace by peers and managers: Mobbing experienced by nurses working in healthcare facilities in Turkey and its effect on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 16, 1444-1453.
- ZAPF, D. 1999. Organisational, Work Group Related and Personal Causes of Mobbing/Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.
- ZAPF, D. & EINARSEN, S. 2003. Individual antecedents of bullying: Victims and perpetrators. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying And Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- ZAPF, D. & EINARSEN, S. 2005. Mobbing at Work: Escalated Conflicts in Organizations. In: FOX, S. & SPECTOR, P. E. (eds.) *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. Washington, DC US: American Psychological Association.

- ZAPF, D., EINARSEN, S., HOEL, H. & VARTIA, M. 2003. Empirical findings on bullying in the workplace. In: EINARSEN, S., HOEL, H., ZAPF, D. & COOPER, C. L. (eds.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice* New York: Taylor & Francis.
- ZAPF, D. & GROSS, C. 2001. Conflict escalation and coping with workplace bullying: A replication and extension. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 497-522.
- ZAPF, D., KNORZ, C. & KULLA, M. 1996. On the relationship between mobbing factors, and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 215-237.
- ZELLARS, K. L., TEPPER, B. J. & DUFFY, M. K. 2002. Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1068-1076.
- ÅS, B. 1978. Hersketeknikker. *Kjerringråd* 3, 17-21.



ARBETSMILJÖ
VERKET

Arbetsmiljöverket
112 79 Stockholm
Besöksadress Lindhagensgatan 133
Telefon 010-730 90 00
Fax 08-730 19 67
E-post: arbetsmiljoverket@av.se
www.av.se

ISSN 1650-3171

This publication can be download from
www.av.se/publikationer/rapporter/

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