



Adfærdsfokuseret konflikthåndtering

Anbefalinger og træning baseret på forskning i vold i arbejds- og hverdagslivet

Liebst, Lasse Suonperä; Friis, Camilla Bank; Sunde, Hans Myhre ; Lindegaard, Marie Rosenkrantz

Publication date:
2023

Document license:
[CC BY-ND](#)

Citation for published version (APA):
Liebst, L. S., Friis, C. B., Sunde, H. M., & Lindegaard, M. R. (2023). *Adfærdsfokuseret konflikthåndtering: Anbefalinger og træning baseret på forskning i vold i arbejds- og hverdagslivet*. Sociologisk Institut, Københavns Universitet.



Adfærdsfokuseret konflikthåndtering

Anbefalinger og træning baseret på forskning i vold i
arbejds- og hverdagslivet

Lasse Suonperä Liebst
Camilla Bank Friis
Hans Myhre Sunde
Marie Rosenkrantz Lindegaard

INDHOLD

Baggrund.....	2
Billetkontrollører	3
Anbefalinger.....	4
Træning.....	5
Politibetjente	8
Anbefalinger.....	9
Træning.....	9
Tilskuere til gadevold.....	11
Anbefalinger.....	12
Træning.....	13
Ofre for butiksrøveri	15
Anbefalinger.....	17
Træning.....	17
Litteraturliste	19

BAGGRUND

Det videnskabelige studie af vold har gennemgået en dramatisk udvikling over de sidste årtier. Denne udvikling består i, at forskningen er begyndt at fokusere på, hvordan volden opstår og udvikler sig når folk interagerer ansigt til ansigt¹. Denne situationsnære viden adskiller fra den traditionelle forskning i vold, der snarere har været optaget af risikofaktorer for vold, der ligger forud for selve situationen – det lade sig fx være de involveredes køn og sociale baggrund eller organisatoriske rammer og samfundsmæssige forhold som ulighed.

At vi i dag ved mere om, hvad der konkret sker i voldssituationerne hænger sammen med forskningens nylige brug af videooptagelser af faktiske hændelsesforløb. Sådanne videodata gør det muligt systematisk at observere i detaljen og objektivt, hvordan voldshændelser finder sted – uden fx at skulle bero sig på deltagernes erindringer herom, der ofte kan være hullet og utydelig². Således har brugen af videodata betydet, at vi i dag ved mere end nogensinde før om, hvad der konkret sker i voldshændelser.

Disse nybrud er ikke kun gavnlige for forskningen i vold, men muliggør ligeledes formulering af yderst virkelighedstro anbefalinger og måder at træne til, hvad man helt konkret kan gøre for at nedtrappe konfliktsituationer³. Denne måde at tænke i præventivt arbejde har den fordel, at det ofte er praktisk muligt at gøre noget i selve situationen og nedtrappe konflikten gennem sine handlinger – i modsætning de risikofaktorer, der går forud for situationen, som det potentielle offer intet kan gøre ved⁴.

Indeværende dokument opsummerer de anbefalinger og forslag til træning, der er tilvejebragt på baggrund af mange års forskning på tværs af flere projekter. Dette inkluderer to ph.d.-afhandlinger om henholdsvis billetkontrollører⁵ og politibetjente⁶ i konfliktsituationer i arbejdslivet, samt længevarede forskning om hhv. ofre for butiksrøverier⁷ og borgere, der er vidner til vold i det offentlige rum⁸. Derudover vil vi efter behov trække på andre relaterede studier som vi har været involveret i samt den hastigt voksende litteratur af situationelle studier af vold. Vi vil referere til relevante nøglestudier undervejs (som det også er gjort ovenfor), således at interesserede læsere kan konsultere den underliggende forskningslitteratur.

Konkret er dokumentet opbygget på følgende måde. For hver af de fire grupper – billetkontrollører, politi, røveriofre og borgere – vil vi opliste og gennemgå anbefalinger til hensigtsmæssigt konfliktnedtrappende adfærd. Dernæst har vi udviklet case-baseret træning for hver af grupperne, der tager udgangspunkt i virkelige hændelser fra vores datamateriale. Casene gennemlæses og undervejs bedes man om at reflektere over, hvordan situationen håndteres og eventuelt kunne håndteres bedre. Alternativt kan de gennemspilles som virkelighedstro rollespil som del af praktisk konflikt håndteringstræning.

Slutteligt understreger vi, at der altid vil være et gab mellem forskningsbaserede råd, der baserer sig på analyser gennemsnitlige situationer, og de konkrete situationer man står i, der ofte er rodede og unikke i deres forløb. Således er det vigtigt, at rådende ikke anvendes en til en, men med øje for de konkrete omstændigheder.

BILLETKONTROLLØRER

Medarbejdere der arbejder med passagerservice er mere udsat for chikane, trusler og vold i deres arbejde end andre faggrupper⁹. For medarbejdere der arbejder med billetkontrol, er der risiko for, at en konflikt opstår, når billetkontrolløren skal udstede en afgift til en passager, der rejser uden gyldig billet. Her opstår der uenighed om, hvem der skal have lov til at definere situationen og dermed en forhandling om, hvorvidt der bør udstedes en kontrolafgift eller ej¹⁰. I en sådan konflikt vil der foregå en statusforhandling om, hvem der har ret til at afgøre situationen. Her vil begge parter forsøge at opretholde sit ansigt og forsvare sin status i situationen med deres verbale og nonverbale adfærd¹¹. I konfliktsituationer kan forsøget på at undgå ansigtstab munde ud i aggression eller vold¹².

Konfliktsituationer der eskaleres til aggression eller vold vil typisk være karakteriseret ved, at passageren har købt en elektronisk billet på sin telefon for sent¹³. I denne type situation vil passageren stå på sin ret om at have en gyldig billet, som kan fremvises på telefonen, hvorimod billetkontrolløren vil påpege, at den ikke kan godtages, da den er købt for sent. Det fysiske bevis på at have en billet – som dog ikke er gyldig – er dermed en katalysator for en konflikt, hvor begge parter vil stå fast på deres udlægning af situationen. Passagerer der giver indtryk af at være autoritetsudfordrende eller overlegne er særligt dem, der har tendens til at eskalere situationen. De giver et indtryk af ikke at ville lytte til kontrolløren, ikke have respekt for kontrolløren eller at være klogere end kontrolløren¹⁴.

Nogle passagerer benytter sig af flere reaktionsmønstre på skift. Køber kontrolløren fx ikke den ærlige rolle, passageren tager på sig, kan det være, at passageren forsøger sig med en autoritetsudfordrende. Der er en tendens til, at passagerer der på denne vis skifter reaktionsmønster i løbet af situationen, er dem, der udviser aggression. Passageren vil altså forsøge sig med forskellige strategier for at undgå en afgift. Dermed vil konfliktsituationer der eskaleres til aggression eller vold typisk også vare flere minutter sammenlignet med dem uden aggression eller vold¹⁵.

Billetkontrollørens handlinger har betydning for, hvordan situationen udfolder sig. Der er mere eller mindre hensigtsmæssige måder at agere for at undgå eskalation til aggression eller vold. Hvis kontrolløren begrænser bevægelsesfriheden for passageren ved at blokere, holde fast eller holde dørene lukket, så øger det risikoen for, at passageren reagerer med aggression¹⁵.

Hvis kontrolløren bruger imødekomende ytringer kan det derimod være et redskab til at håndtere situationen uden eskalation. Dette indebærer, at kontrolløren flytter fokus væk fra de to parter og i stedet påpeger de generelle regler for brug af offentlig transport, bruger sympatiske vendinger eller oplyser passageren om muligheder for at klage. Billetkontrol kræver derfor et følelsesarbejde, der handler om at regulere, hvilke følelser man selv udtrykker samtidig med at medarbejderen forsøger at regulere passagerens følelser med henblik på at undgå aggression og eskalation^{16,17}.

Medarbejdere har forskellige opfattelser og forventninger til deres job, som påvirkes af de teams de arbejder i, og det har betydning for, hvordan de går til konfliktsituationer¹⁸. Nogle medarbejdere er fokuseret på retfærdighed, som indebærer en striks sanktionering af passagerer uden gyldig billet. Andre er omvendt fokuseret på service med en mere fleksibel tilgang til situationen, hvor fokus er på den gode kundeoplevelse og et sikkert arbejdsmiljø.

Anbefalinger

Med udgangspunkt i ovenstående samt anden ny forskning på området formuleres følgende anbefalinger, der vedrører billetkontrollørers konflikthåndtering samt virksomhedens opmærksomhed på arbejdets karakter.

- Undgå at begrænse passagerens bevægelsesfrihed. Hvis kontrolløren holder dørene lukket, blokerer eller tager fat i passageren kommer det med en risiko for eskalation til aggression eller vold.
- Hvis en passager først hidser sig op, så undgå at kopiere passagerens vrede, men bevar i stedet for roen og overblikket i situationen.
- Balancér fremtoningen som en autoritet ved at være venlig men bestemt. Det er vigtigt at være opmærksom på, at man med krop og sprog kan signalere unødvendig magt og dominans, som typisk kun besværliggør situationen.
- Undgå at få passageren til at føle et ansigtstab, når denne skal modtage en kontrolafgift. Oplevelsen af at tabe ansigt og miste status kommer med en risiko for vrede og eskalation af konflikten.
- Fremstå upartisk i situationen, så passageren ikke får en oplevelse af, at kontrolløren er "ude efter" ham eller hende. Man kan fx fremstå upartisk ved at henvise til og forklare de officielle regler eller give passageren mulighed for at komme med sin forklaring uden at blive afbrudt.
- Aflæs passagerens adfærd og vær opmærksom på autoritetsudfordrende og overlegne passagerreaktioner. Passagerer reagerer på forskellige måder, når de forsøger at undgå en kontrolafgift. Hvis de giver indtryk af ikke at ville lytte til kontrolløren, ikke have respekt for eller at være klogere end kontrolløren, så er der øget risiko for at de vil udvise aggression.

- Aflæs skift i passagerreaktioner. Passagerer der skifter reaktionsmønster i løbet af situationen vil typisk også udvise aggression. Eksempelvis vil en passager, der først fremstår ærlig, så forurettet, og dernæst overlegen typisk også udvise aggression i sit forsøg på at undgå en kontrolafgift.
- Vær opmærksom på, at hvis situationen trækker ud, så øger det risikoen for at den eskalerer. Tid er derfor en vigtig faktor at have for øje i løbet af en konflikt.
- For virksomheden er det vigtigt at ledelsen prioriterer konflikthåndtering med en løbende indsats¹⁹, der bevarer medarbejderens opmærksomhed på, hvordan konflikter skal håndteres. Her er det vigtigt, at der gives tydelige instrukser for, hvordan man skal håndtere konflikter: hvilken adfærd er OK og hvilken adfærd skal undgås.
- For virksomheden er det vigtigt at være opmærksom på, at der kan udvikle sig forskellige måder at arbejde på blandt medarbejdere, der arbejder sammen. Fasttømrede teams kan medføre fasttømrede måder at håndtere situationer på. Det kan derfor være en fordel at blande medarbejdergrupper og/eller afholde regelmæssige personalemøder, hvor man kan afstemme strategier til konflikthåndtering ved blandt andet at tale om tidligere hændelser.
- For virksomheden er det vigtigt at være opmærksom på, at billetkontrol kræver følelsesarbejde for medarbejderen. Konfliktsituationer er intense og det kan være svært at regulere sine egne følelser i en tilspidset situation. Det er vigtigt, at ledelsen anerkender og er opmærksom på, at kontrollørens arbejde er mere end blot at udstede en kontrolafgift.

Træning

Læs nedenstående case der illustrerer en konfliktsituation mellem en passager uden gyldig billet og en kontrollør. Hændelsen igennem stiger konfliktniveauet og den slutter med, at kontrolløren udsættes for en fysisk aggression.

Case #1: To kontrollører står i den midterste del af bussen, da der kommer nye passagerer ind. En mand, der taler i sin telefon, går ind ad døren bagerst i bussen. Passageren kigger mod kontrollørerne, inden han hastigt går hen mod bussens forreste del og hurtigt passerer en af kontrollørerne.

Kontrollør: "Hej, vi skal have et kig på din billet."

Passageren fjerner telefonen fra sit øre.

Kontrollør: "Billetkontrol."

Passager: "Jeg skal ud, jeg er i den forkerte bus."

Kontrollør: "Jeg mangler stadig at se din billet."

Passager: "Det her er ikke min bus."

Kontrollør: "Det betyder ikke noget. Du er på en bus. Derfor skal du have en billet."

Passager: "Jeg taler i telefonen. Jeg kan ikke se, hvilket busnummer det er."

Kontrollør: "Kan du holde bagdørene lukket?" Spørger kontrolløren henvendt til sin kontrollørkollega.

Passageren begynder nu at gå fremad i bussen, og kontrolløren følger efter.

Kontrollør: "Jeg skal se din billet."

Passageren vender sig om og ser på kontrolløren.

Passager: "Hvorfor skal jeg vise den? Jeg så ikke nummeret på bussen." Passageren går videre frem i bussen.

Kontrollør: "Kan du venligst holde hoveddørene lukket?" Spørger han nu højtlydt buschaufføren.

Passageren drejer igen hovedet for at se på kontrolløren med et fast blik. Han gentager, at han ikke er i den rigtige bus, og at han talte i telefonen.

Kontrollør: "Du kom stadig ind i bussen. Har du noget med dit navn på, som jeg kan se?"

Passageren kigger så væk, vil ikke svare på spørgsmålet og ser så igen på kontrolløren med bebrejdelse.

Kontrollør: "Hør, jeg vil ikke diskutere det."

Passager: "Hvad kan jeg gøre ved det?"

Passageren bevæger sig nu hen imod kontrolløren, som forbliver stående fast.

Passageren kommer nu helt hen til kontrolløren og kommer i fysisk kontakt med ham, da han forsøger at mase sig forbi med skuldrene først.

Efter at have læst casen, så overvej følgende:

- Hvilken risiko mener du, at kontrolløren skal tage for at give passageren en kontrolafgift?
- Gjorde kontrolløren efter din vurdering det rigtige ved at stå fast i stedet for at give plads til passageren?
- Hvordan ville du opleve det at blive holdt tilbage i et transportmiddel uden mulighed for at komme ud?

Vores forskningsmæssige kommentarer til denne case er følgende: Da kontrolløren annoncerer, at dørene skal holdes lukket til sin kollega og buschaufføren, skaber medarbejderen også et indespærret rum, hvor passageren vil føle sig fanget og tabe ansigt. Når kontrolløren derefter stiller sig i vejen for passageren, forstærkes indtrykket af en fysisk tilbageholdelse. Kontrollørens handlinger bidrager således til konfliktens eskalation, der kulminerer i, at passageren forsøger at undslippe situationen på fysisk aggressiv vis.

Gå nu videre til den næste case:

Case #2: En billetkontrollør nærmer sig en passager, der rækker sin telefon frem og viser kontrolløren sin billet på sin telefon. Kontrolløren kigger på passagerens telefon og derefter på sit billetteringsapparat for at se, hvornår hun og hendes kollega steg på bussen. Så siger passageren: "Jeg er lige steget på." Kontrolløren siger ikke noget, men vender sig om og konsulterer sin kollega, som er i gang med at tjekke øvrige passagerers billetter.

Kollega: "Den er købt alt for sent", siger han med rolig stemme til kontrolløren.

Passager: "Jeg er lige steget på." Passageren forklarer, hvorfor han ikke købte billetten før.

Kontrollør: "Problemet er, at du købte den et helt minut efter, at jeg steg ombord på bussen så vidt jeg kan se. Du kan se det ved at kigge på din tid og min tid."

Kontrolløren viser så passageren, hvilken tid hun har registreret, at hun kom ind i bussen på sit billetteringsapparat og sammenligner den med, hvornår passageren købte sin billet (se illustration)



Tegning af Nor Voldum-Clausen

Passager: "Der gik bare lidt tid før billetten blev registreret på min telefon", han holder telefonen op imod kontrolløren.

Kontrollør: "Du må ikke gå ind i bussen før du har modtaget billetten."

Passager: "Jeg trykkede og accepterede købet lige da jeg gik ind i bussen så..."

Kontrollør: "Ja, men den viser desværre at den er for sent købt. Har du noget ID?"

Passager: "Hvorfor?"

Kontrollør: "Fordi billetten blev købt efter jeg steg ombord."

Passager sukker. "Det har jeg ikke, jeg gik ind, da jeg trykkede..." Han færdiggør ikke sætningen og smiler afvæbnende.

Kontrollør: "Nej det eneste jeg kan se er, at systemet siger, at du havde. Jeg er ked af det." Hun fortæller ham igen om tidsforskellen.

Passager: "Det er fem sekunder."

Kontrollør: "Et minut."

Passager: "Nå, okay", siger han med irritation i stemmen og et opgivende udtryk.

Kontrollør: "Har du noget ID, jeg må se?"

Passageren: "Jeg synes det åndssvagt," siger han, mens han begynder at finde ID frem til kontrolløren.

Efter at have læst casen, så reflekter over følgende:

- Hvordan bruger kontrolløren sin autoritet i denne situation?
- Hvilken betydning vurderer du det havde, at kontrolløren brugte sympatiske vendinger så som "desværre"?
- På hvilken måde fik kontrolløren udtrykt bestemthed i løbet af situationen?

Det forskningsmæssige input til denne case er som følger: Kontrolløren formår at være venlig men bestemt i interaktionen med passageren, der bliver ved med at prøve at forhandle sig ud af situationen. Hun fremstår upartisk ved at lytte til passagerens forklaring samtidig med, at hun viser, hvad hun baserer sin afgørelse på. Trods passagerens gentagende forsøg på at forhandle situationen, udviser kontrolløren sympati og får tydeliggjort, at det ikke er personligt, men at hun følger reglerne og det samme må passageren gøre.

POLITIBETJENTE

Politi og borgere mødes på gaden tusindvis af gange, hver dag rundt om i verden. En meget stor del af disse møder er præget af respekt og samarbejde. Det hænder dog, at samarbejdet går i stykker og der opstår en konflikt – med risiko for at betjente udsættes for vold og trusler. I Danmark udsættes 18% af politi og fængselsbetjente for fysisk vold inden for et år, mens 36% bliver udsat for trusler⁹.

De mest almindelige konflikter foregår på det verbale niveau, og kan fx handle om, at borgere og betjente er uenige om, hvad der er sket, eller hvad næste skridt skal være – ikke ulig situationerne med billetkontrollørerne, hvor konflikter ofte opstår ud af en uenighed om, hvordan situationens bør forstås og håndteres. I disse situationer er det vigtigt, at politifolkene giver borgerne plads til at være uenige, inden for rimelighedens grænser, for at forhindre det i at eskalere. Politiet bruger en række teknikker til at deeskalere konflikter, såsom at lytte, gå på kompromis eller involvering af borgeren i beslutningsprocessen²⁰. Betjentene kan også benytte sig af en tilgang, hvor de i kombination med et roligt og beroligende sprogbrug, begrænser en ophidset borgers handlerum, ved fx at "guide" personen væk med en hånd på skuldrene eller afskærme personens bevægelsesrum – og det altså uden, at der er tale egentlig magtanvendelse. Ligeledes er betjentenes indre følelsesarbejde og håndtering af den stress som situationen er årsag til, en vigtig betingelse for, at de formår at deeskalere hændelsen⁶.

I nogle tilfælde slår deeskalationen fejl, og det bliver nødvendigt at bruge egentlig fysisk magt for at få den under kontrol. Dette sker stort set udelukkende ved at bruge kropslig-fysisk magt, mens peberspray, stave og skydevåben bruges sjældent. Når først magt bliver fysisk, er det svært at skalere den tilbage²⁰. Anvendelsen er fysisk magt går hånd i hånd med, hvordan borgeren agerer. Vores forskning viser således, at sandsynligheden for, at politiet bruger fysisk magt øges, hvis borgere er uhøflige eller hvis de ikke følger ordre, og stiger dramatisk, hvis de er aggressive over for politiet eller bryder loven i deres nærvær²¹.

Anbefalinger

På baggrund af den foreliggende viden på området kan der formuleres følgende generelle anbefalinger for, hvordan politibetjente kan forebygge eller deeskalere konflikt i mødet med borgere:

- Vær tydelige omkring, hvorfor du har stoppet og kontrollerer en borger
- Vurder nøje om borgeren er psykisk i krise; er det tilfældet, er det andre mekanismer som spiller ind og professionelle forhandlere/psykiatrisk personale bør konsulteres
- At lytte er mere end bare at høre. Aktiv lytteteknik kan styrke dialogen mellem borger og politi.
- Vær forsigtig med at fortolke frygt og frustration som aggression.
- Tilbyd borgeren en "vej ud" ved at give tydelige beskrivelser ("hvis du gør sådan, så vil det ske").
- Gør det muligt for borgeren at afslutte konflikten uden at tabe ansigt, hvilket kan afmontere en central kilde til vrede og aggression.
- Kontroller egen stress og undgå ikke at blive irriteret af besværlige borgere.
- Vær bevidst om dit deeskalerende kropssprog.
- Anvendt så vidt muligt kun fysisk magt til at nedtrappe situationen til det punkt, hvor det igen er muligt at anvende verbalt deeskalerende og non-verbalt deeskalerende kropssprog.
- Når fysisk magt anvendes, bør det udføres på en måde, der ender konflikten så hurtigt og bestemt som muligt, for at reducere risikoen for skader på alle involverede parter.

Træning

Konteksten for første case er, at der er blevet ringet efter politiet, fordi en person udviser voldsom udadreagerende adfærd ved at kaste og ødelægge ting. Politiet ved ikke, hvem de leder efter, men mener, at der er tale om overbelægning og potentielt en person, der leder efter en konflikt. En politimand fortæller:

Case #1: Vi ved ikke hvem der er ud fra meldingen, vi har blot en sådan generel beskrivelse. Så vi kører ud og finder en, som passer på beskrivelsen, stopper ham og taler med ham. Ganske stor fyr, cirka 190. Med tanke på, at han har udøvet vold eller forsøg på det, så tager vi begge to fat i hver arm da vi ankommer. Bare for at tage kontrollen tidligt og få gennemført for eventuelle våben, så vi er oven på. Vi tager ikke hårdt fat, vi står bare og kontrollerer situationen og begynder at tale med ham, får ID på ham, og når vi slår ham op, har han en historie med stoffer, våben, så vi bestemmer os for at visitere ham. Og mens vi holder fat i ham, så begynder han at spænde op i armene, og forsøger at trække sig væk. På et tidspunkt holder vi begge ret hårdt fat, for at være sikker på, at vi ikke mister kontrollen. Og han får beskeden: “enten må du blive rolig, eller også må vi lægge dig i håndjern”. Han får en sidste advarsel, og så bliver han faktisk rolig efter det. Vi holder stadig fat i ham, måske 30 sekunder, mens vi taler og forsøger at få en samtale i gang. Og så siger vi til ham: “Hvis du nu er rolig, så slipper vi, og så taler vi ordentligt om det her.”

Efter at have læst casen, så reflekter over følgende:

- Hvad kan være de potentielle farer ved at gå ind i en situation på denne måde?
- Hvad kan man gøre, hvis personen begynder at gøre endnu mere modstand?
- Hvad ville der være sket, hvis politiet ikke havde forsøgt at berolige ham verbalt, men i stedet var gået hårdere fysisk til værks?

Vores forskningsmæssige vurdering af situation er som følger: Situationen blev løst uden videre eskalation, hvilket sandsynligvis hænger sammen med, hvordan betjentene formår at bemægtige sig situationen ved at begrænse den udadreagerende borgers handlerum. Det er også den vurdering, som betjenten selv udtrykker om hændelsen: “Hvis du går tidligt ind og bare tager kontrollen der, så er to betjente som regel nok til at få styr på ham til at han bliver træt. Det handler om fysisk at begrænse hans spillerum.” At det går godt hænger også tæt sammen med, at dette sker i kombination med et deeskalerende sprogbrug, der er forklarer borgeren på en rolig måde, hvad der sker.

Læs dernæst case-eksempel, der modsat ovenstående interview-beskrivelse baserer sig på videodata. Konteksten for situationen er, at politiet kommer til stedet og snakker med forskellige borgere. En betjent går ud af bilen og en borger indleder kontakt med ham.

Case #2: Borgeren ser på politimanden og siger noget med en opadgående hovedbevægelse – som for at sige “hva’ så?” De snakker lidt tid, før

politimanden peger til siden, for at indikere: “gå væk” eller “gå derover”. Borgeren laver en håndbevægelse, og betjenten nikker i samme retning. Borgeren snakker tilbage til betjenten, og bevæger sig nu nærmere mod betjenten. Betjenten lægger en hånd på borgerens bryst og puffer ham tilbage. Borgeren tager et par skridt tilbage, og slår betjenten over hånden. Derefter bevæger betjenten sig helt tæt på borgeren og snakker med en streng mine. Efter at en tilskuer har forsøgt at berolige situationen, går betjenten nogle skridt væk, før han vender sig om for at henvende sig til borgeren. Borgeren peger mod venstre og siger noget, som gør at politimanden råber til ham. Borgeren gør en nu hovedbevægelse (“hva’ så?”).

Situationen udvikler sig videre, men før vi ser hvordan, reflekter over disse spørgsmål:

- Hvad tror du bliver udfaldet at denne situation?
- Hvad kan betjenten gøre, for at stoppe konflikten eller forhindre at den eskaleres?
- Hvilken betydning tillægger du det, at en tredjepart forsøger at blande sig?
- Hvordan fortolker du det, at borgeren forsøger at slå betjentens hånd væk?

Situationen forsætter: Betjenten griber nu borgeren hals, og skubber ham mod muren, så han slår hovedet mod den. Borgeren gør fysisk modstand, og det udvikler sig til en slåskamp. Situationen eskaleres altså til, at politiet slår og holder halsgreb om borgeren, som slår tilbage mod politiet.

Vores forskningsmæssige vurdering af hændelsen er som følger: I denne situation ser det ud til, at politibetjenten mister tålmodigheden og udøver mere magt end hvad der er nødvendigt og legitimt. Borgeren er en vigtig part i konflikten, men som vi så i eksemplet ovenfor, kunne politibetjenten håndtere borgeren bedre, ved fx at være mindre dominant i sin kommunikation og kropssprog (fx begrunde sin beslutning i steder for at kommandere), ved at være mere proaktiv i sin brug af magt (fx holde fast i stedet for at skubbe), eller ved at bede sin kollega om assistance. Her ser vi at betjenten skaber forudsætninger for voldelig modstand fra borgeren.

TILSKUERE TIL GADEVOLD

Gadevold i det offentlige rum bevidnes i grundreglen af andre tilstedeværende. Traditionelt har forskningen troet, at sådanne tilskuere til vold typisk forholdt sig passivt og ikke greb ind²². Vores og anden nyere forskning har imidlertid påvist, tilskuere blander sig i hovedparten af voldshændelser²³. Det gør de ved at indtage forskellige ansvarlige roller igennem konflikten: De forbygger at konflikten overhovedet eskaleres. De nedtrapper konflikter, der er eskaleret. De drager omsorg for volds ofre efter konflikten.

Tilskuere vender altså ikke det blinde øje til, men viser samfundssind og hjælper ofre – der er selvfølgelig undtagelser, men det er grundreglen. Interventionen sker typisk når aggressionen eskaleres og uklarheden om, hvorvidt det er nødvendigt at hjælpe forsvinder ²⁴.

Ofte spiller vennerne til en person, der opfører sig voldeligt og aggressivt en meget aktiv rolle i at få situationen under kontrol – selvom at det ikke er usædvanligt at tilskuere, der ikke kender de involverede i konflikten blander sig ²⁵.

Evidensen viser, at tilskuere der griber ind er succesfulde i at nedtrappe situationer ²⁶. Tilskuerne følger typisk aggressions-niveauet i konflikten i måden de griber ind på, og det har også vist sig, at være det mest effektive. Det vil sige at hvis folk argumenterer verbalt, er det fint af prøve at aflede eller gribe ind verbalt. Hvis de gestikulerer aggressivt, kan de være nødvendigt at placere sig mellem parterne eller prøve af skabe mere rum imellem dem. Hvis konfliktparterne begynder at slå fysisk, er det nødvendigt også at gribe ind fysisk ved fx at trække eller skubbe folk fra hinanden

Heldigvis er det dog forbundet med en begrænset risiko for tilskueren selv, når man lægger sig imellem. Kun i størrelsesorden én ud af tyve personer der blander sig, bliver selv udsat for vold, og det typisk i den relativt milde ende, såsom et skub eller et enkelt slag ²⁷. Undtagelsen fra den relativt lave risiko er, hvis man er venner med offeret i situationen – det øger sandsynligheden for, at den aggressive part forstår situationen sådan, at han eller hun nu ikke kun er i konflikt med offeret men med flere personer.

Anbefalinger

På baggrund den foreliggende viden på området kan der formuleres følgende generelle anbefalinger for, hvordan man som vidne til vold i det offentlige rum kan forholde sig:

- Hvis folk diskuterer og du er i tvivl om det udvikler sig aggressivt, bliv i nærheden og hold øje med forløbet. Vis at du er tilstede.
- Henvend dig til andre tilskuere og spørg om de kender konfliktparterne. Stil jer sammen og snak sammen om, hvordan situationen håndteres.
- Koordinér med andre tilstedeværende tilskuere, hvem der blander sig i den pågående konflikt og hvem der ringer til politiet.
- Brug den grad af verbal eller fysisk indblanding, som situationen kræver – hvis den udvikler sig voldeligt, er det nødvendigt at gribe ind fysisk. Men brug aldrig vold til at stoppe vold. Hvis konfliktparterne står lige op i hinanden ansigter, stil dig fysisk imellem dem og prøv at skabe plads imellem dem.
- Tag ansvar for dem du kender, som opfører sig voldeligt, truende eller aggressivt.

- Vurdér situationens farlighed, men vær ikke unødigt nervøs for, at du kommer til skade hvis du blander dig.
- Hvis du kender offeret i situation, så vær dog påpasselig og overvej at få en anden til at intervenere frem for dig og sørg for, at du fremstår som en neutral part, der ikke vælger side.
- Når volden er slut: Bliv tæt ved offeret, tag denne i hånden eller om skulderen, og vis generelt at du er opmærksom på dennes velbefindende.
- Mærk efter hvad du kan magte i situationen førend at du beslutter at gøre noget – involvér andre tilskuere, hvis det er hensigtsmæssigt og føles mere sikkert.

Træning

Træning af tilskuere kan potentielt øge andelen af hændelser²⁸, hvor nogen gør noget og gøre at involveringen – der jo allerede finder sted i stort omfang – udføres på en mere effektiv måde²⁹.

Læs følgende case, der udspiller sig en vintereftermiddag, og involverer Joanna, hendes treårige søn og hendes storebror Patrick, der er på vej ned ad trappen til en perron på en togstation. Patrick bærer Joannas søn i sine arme. Jytte og hendes datter Katrine på omkring 12 år er også på vej til perronen. Situationen er i den mildere end af gadevold, men er synsynligvis mere typisk en almindelig antaget i kriminalitets-statistikken, da sådanne hverdagshændelser ofte ikke bliver politianmeldt eller indfanges i forskningen³⁰:

Gadevolds case #1: Joanna er på vej ned til perronen, da hun stopper for at lede efter noget. Hun holder fast i gelænderet med højre hånd, og Patrick går ved siden af hende med hendes søn i sine arme. Da Joanna skal til at fortsætte ned ad trappen, kommer Jytte helt tæt på hende bagfra, mens hun taler i sin telefon. Joanna kigger op på Jytte, som ser tilbage på hende, mens hun passerer hende ved trappen, mens hun stadig taler i telefonen. Så giver Joanna Jytte et skub med højre hånd. Patrick står et par skridt længere nede ad trappen foran kvinderne og han vender sig om og ser på kvinderne netop efter skubbet er sket. Der opstår en diskussion, og Joanna skubber endnu en gang Jytte, denne gang op ad væggen, og træder nærmere Jytte. Jytte stikker demonstrativt sin venstre hånd frem foran hende med en plasticpose, der dingler tæt på Joanna. Patrick tager nu fat i Joanna med sin højre hånd, mens han stadig holder hendes barn med sin venstre arm. Han forsøger at hive hende væk fra Jytte – som det fremgår i nedenstående illustration af hændelse.



Tegning af Nor Voldum-Clausen

Joanna går lige op i ansigtet på Jytte, og mens Patrick trækker hende væk, slår hun Jytte med højre hånd. Jytte går nu mod Joanna, og de to kvinder kommer i klammeri ved at tage fat i hinandens arme, mens de begge træder ned på perronen. Da klammeriet begynder, vender Patrick sin opmærksomhed mod Jytte. Han forsøger at holde hende tilbage fra Joanna ved at tage fat i Jyttes arme. Jytte fremstår opildnet og stiller sig tæt på Joanna, mens hun siger ting til hende. Patrick bliver ved med at fokusere på Jytte og lægge sig imellem de to kvinder.

Efter nu at have læst casen, overvej følgende refleksionspunkter:

- Er den måde at Patrick handler på hensigtsmæssig i forhold til at få situationen nedtrappet og hvorfor?
- Kunne han selv være blevet udsat for vold som følge af sin indblanding?
- Gjorde Patrick i din vurdering det rigtige ved at blande sig?

Sammenhold dernæst dine refleksioner med vores forskningsmæssige kommentarer til casen: Patricks indblanding viser, hvordan tilskueren påtager sig ansvaret ved at tage hånd om en aggressiv person som han kender – fremfor at forholde sig passivt og overlade det til andre at gøre noget. Hans fysiske intervention fremstår proportional med det situationen kræver: Havde han omvendt kun blandet sig verbalt, var situationen næppe blevet holdt relativt nedtrappet. Selvom han har sociale relationer til en af de involverede formår han via sine handlinger, at vise at han er en neutral part og minimerer således sin sandsynlighed for selv at blive voldsramt.

Det andet scenarie er fra en gadevoldshændelse i den relativt set mere alvorlige ende af skalaen³¹:

Gadevolds case #2: Vi befinder os her en vinternat ved midnat foran en bar, hvor cirka 15 mennesker står spredt. Anders er på vej væk fra baren, men da Niels passerer forbi ham, vender Anders sig rundt og slår ham uden varsel i hovedet. Anders griber så fat i Niels og slår ham yderligere et par gange. Niels får vristet sig løs og begge mænd stiller sig over for hinanden på en måde, så de næsten ligner to boksere med paraderne oppe. De ser hinanden an et par sekunder, hvorefter Niels forsøger at slå Anders. Men Anders får væltet Niels omkuld og begynder nu at slå ham i hovedet igen og igen, mere end ti gange, mens Niels ligger på jorden og ikke formår at beskytte sig. Indtil dette punkt har en håndfuld tilskuere stået og observeret lidt på afstand. Da situationen eskalerer med volden med Niels, der ligger på jorden, sætter den mandelige tilskuer, der står nærmest i løb hen og tager fat i livet rundt om Anders, og trækker ham baglæns væk. En anden kvindelig tilskuer kommer løbende og afskærmer Niels, der nu er kommet på benene igen, fra at nå hen til Anders. Flere tilskuere støder til, og mens Anders føres væk fra scenen, står to kvinder og taler med Niels, sikrer sig han er okay og giver ham beroligende klap på skulderen.

Efter nu at have læst scenariet, overvej igen et antal refleksions spørgsmål:

- Kunne man havde forventet af tilskuerne, at de havde blandet sig tidligere end de gjorde?
- Handler den mandelige tilskuer, der først blander sig, hensigtsmæssigt i forhold til at få situationen nedtrappet?
- Er det frugtbart at flere tilskuere blander sig efter at selve volden er stoppet?

Sammenhold dernæst dine refleksioner med vores forskningsmæssige kommentarer til scenariet:

Denne hændelse er karakteristisk, fordi interventionen netop sker, når volden eskalerer, hændelsen bliver decideret farlig og tvivlen om der brug for hjælp således forsvinder. I sådanne eskalerende hændelser er det påkrævet, at tilskuerne blander sig fysisk, hvis volden skal stoppes, sådan som det sker. Endvidere viser hændelsen, hvordan tilskuere kan spille en aktivt rolle i forskellige dele af konflikten – her midt under konflikten, da den er eskaleret og efter at volden er stoppet, ved at berolige og tage hånd om den voldsramte.

OFRE FOR BUTIKSRØVERI

I angst og utryghedsundersøgelser bliver røverier nævnt som den mest frygtede form for kriminalitet. Dette hænger sandsynligvis sammen med, at de oftest bliver udført af personer, som er fremmede for ofret og på uventede tidspunkter,

hvilket efterlader ofret med en følelse af mangel på kontrol og tilfældig udvælgelse. Selvom ofre for butiksrøverier for det meste bliver berøvede i kraft af deres arbejde og ikke af deres person, og som sådan ikke personligt kan gøre meget for at forebygge røveriet, viser nyere forskning at der er meget de kan gøre for at undgå eskalering og mindske volden under røveriet.

Mere end halvdelen af ofre for væbnede røverier angiver, at de modsatte sig gerningsmandens ønsker, selv da de blev truet på livet med et våben. Sådan modstand fra ofret har dog vist sig at være nært forbundet med udsathed overfor trusler og vold³². Ofre som udfordrer gerningsmandens ønsker, fx ved at blive stående når de bliver bedt om at sidde ned, løber en risiko for eskalering og fysisk vold. Hvis målet er at undgå vold, er det bedste man kan gøre at adlyde ordrer og samarbejde med gerningsmanden, fx ved at undgå at stå i vejen eller selv åbne kassen før man bliver spurgt⁷.

Ofrets modstand behøver ikke være voldelig for at være potentielt farlig. Særligt påfaldende er det, at ofre som rykker tættere på, bliver stående når gerningsmanden rykker tættere på i stedet for at rykke tilbage og holde afstand, eller berører gerningsmanden under røveriet, har forhøjet risiko for at blive udsat for fysisk vold og skade. Disse former for adfærd udfordrer nemlig den dominerende rolle, som gerningsmanden prøver at indtage og opretholde under røveriet. Forskning viser endvidere, at når røveriet først er i gang, er chancen for at skræmme gerningsmanden væk gennem udfordrende adfærd minimal³³. Derimod opfatter gerningsmanden udfordrende adfærd som en forhindring som skal passiviseres med øgede trusler og fysisk vold. Hvis gerningsmanden er afhængig af en kode eller fingeraftryk fra medarbejderens side for at komme i kassen eller pengeboksen, er de generelt mere samarbejdsvillige overfor ofret. Denne form for afhængighedsrelation virker derfor også forebyggende i forhold til udsathed overfor aggression og vold under røveriet³⁴.

Ligesom ofrene løber vidner til røverier også en risiko ved at modsætte sig røveriet og udfordre gerningsmandens dominans. I cirka en tredjedel af butiksrøverier er der vidner, som griber ind og størstedelen af dem bliver udsat for fysisk vold i den forbindelse³⁵. Til gengæld spiller vidnerne en afgørende rolle i at hjælpe ofrene praktisk og følelsesmæssigt efter røveriet er færdigt ved at tilkalde politiet, berolige og kramme ofret når vedkommende viser tegn på stress og fortvivelse³⁶. Denne form for trøst og emotionel førstehjælp er afgørende for ofrenes bearbejdning af hændelsen. Denne proces starter altså allerede i minutterne efter gerningsmanden er ude af døren, og her spiller tilskuerne en afgørende rolle i at hjælpe ofrene.

Anbefalinger

På baggrund den foreliggende viden på området kan der formuleres følgende generelle anbefalinger for, hvordan man som offer og vidne til butiksrøverier bedst kan forholde sig:

- Accepter situationen og tænk på at den sandsynligvis er hurtigt overstået, hvis du følger gerningsmandens anvisninger.
- Undgå alle former for modstand, herunder tilsyneladende tilforladelige handlinger, som at rykke tættere på gerningsmanden eller berøre dem under røveriet.
- Vær på forkant med gerningsmandens ønsker og faciliter dem bedst muligt.
- Hvis det ikke forstyrrer gerningsmanden, søg beroligelse ved at rykke tættere på andre ofre eller vidner og søg fysisk kontakt med dem (tag dem i hånden, stil dig op af dem).
- Undgå at forlade stedet hvis du bliver vidne til et røveri. Bliv i nærheden og hold øje med forløbet.
- Når gerningsmanden har forladt stedet, søg da kontakt med ofret; stil dig tæt på, berør dem på armen og spørg direkte, hvad du kan gøre for at hjælpe.
- Tal med andre vidner og spørg om du kan hjælpe dem.

Træning

Lad os nu se på to cases, der ender på meget forskellig vis – og hvor røveriofrene spiller en central rolle herfor.

Case #1: Adrian kører til en smykkebutik med to venner en hverdagsmorgen. De stormer ind i butikken for at overraske ofrene. Julie som står bag kassen begynder at skrike. Adrian har et skydevåben i hånden og læner sig ind over disken og råber at hun skal tie stille og gøre hvad han siger. Julie bliver stående og fortsætter med at skrike. Adrian løber om bag kassen, smider hende til jorden og sætter et skydevåben mod hendes hoved. Imens begynder hans to venner at fylde deres medbragte tasker med smykker fra vitrinerne. Julie skriger og kæmper tilbage. Hun prøver at overmane Adrian ved at skubbe og fægte med armene. Han slår hende hårdt i hovedet og hun bliver bevidstløs. Adrian og hans to venner stikker af, mens flere tilskuere, som står uden for butikken og holder øje, løber efter dem og filmer dem.

Efter nu at have læst casen, overvej følgende refleksionspunkter:

- Er den måde Julie handler på hensigtsmæssig i forhold til at få situationen nedtrappet og hvorfor?

- Hvad kunne Julie have gjort anderledes?
- Er den måde tilskuerne handler på hensigtsmæssigt og hvorfor?

Vores forskningsmæssige vurdering af sagen er som følger: Ofret, Julie, går i panik i situationen og gør modstand selvom hun står over for bevæbnede og voldsparate røvere. Konsekvensen er, at hun udsættes for seriøs vold og skade, der med al sandsynlighed kunne have været undgået, hvis hun havde bevaret roen, afholdt sig fra modstand og samarbejdet med røverne.

Og læs nu næste case:

Case #2: Klaus ankommer til en fastfood restaurant med to venner en søndag aften. De går sammen ind ad døren og lader som om de er kunder. Da de når hen til kassen trækker de to pistoler op af lommen og springer op på disken mens de truer med pistolerne i retning af David og hans to kollegaer. David rykker et skridt tilbage mens hans to kollegaer Mette og Peter løber ud i køkkenet for at gemme sig. Klaus instruerer David til at åbne kassen og overlevere pengene. David rykker tættere på kassen igen og åbner den. Han flår pengene ud af kassen og smider dem ned i en pose som Klaus giver ham. De tre gerningsmænd stikker af. Davids to kollegaer kommer tilbage i butikken og begynder at rydde op. Efter et par minutter ringer en af dem til politiet, som hurtigt dukker op.

Efter nu at have læst casen, overvej følgende refleksionspunkter:

- Er den måde at David handler på hensigtsmæssig i forhold til at få situationen nedtrappet og hvorfor?
- Er den måde Davids kollegaer handler på hensigtsmæssig og hvorfor?

Vores forskningsmæssige vurdering af sagen er som følger: Sammenholdt med ovenstående eksempel, viser denne sag, hvordan fraværet af modstand og samarbejde med røverne, gør, at situationen ender ikke-voldligt.

LITTERATURLISTE

1. Collins, R. *Violence: A micro-sociological theory*. (Princeton University Press, 2008).
2. Philpot, R., Liebst, L. S., Møller, K. K., Lindegaard, M. R. & Levine, M. Capturing violence in the night-time economy: A review of established and emerging methodologies. *Aggress. Violent Behav.* **46**, 56–65 (2019).
3. Collins, R. Preventing Violence: Insights from Micro-Sociology. *Contemp. Sociol. J. Rev.* **48**, 487–494 (2019).
4. Wilcox, P. & Cullen, F. T. Situational opportunity theories of crime. *Annu. Rev. Criminol.* **1**, 123–148 (2018).
5. Friis, C. B. Ticket Inspection in Action. Managing Impressions, Status, and Emotions in Contested Everyday Encounters. (University of Copenhagen, 2022).
6. Sunde, H. M. PhD afhandling. (Netherlands Institute for the Study of Crime and Law Enforcement (NSCR), under udarbejdelse).
7. Liebst, L. S., Lindegaard, M. R. & Bernasco, W. Dissecting the role of dominance in robberies: An analysis and implications for microsociology of violence. *J. Interpers. Violence* 0886260519845713 (2019).
8. Liebst, L. S., Philpot, R., Heinskou, M. B. & Lindegaard, M. R. Bystander intervention in street violence: Current evidence and implications for practice. *Samfundsøkonomen* **4**, 11–15 (2018).
9. Arbejdstilsynet. *National Overvågning af Arbejdsmiljøet blandt Lønmodtagere (NOA-L)*. (2021).
10. Suquet, J.-B. Are You a True Offender? Bus Ticket Inspection as Deviance Enactment. in *Inspectors and Enforcement at the Front Line of Government* 59–78 (Springer, 2019).
11. Goffman, E. *Interaction ritual: essays on face-to-face interaction*. (Pantheon Books, 1967).
12. Felson, R. B. Aggression as impression management. *Soc. Psychol.* 205–213 (1978).
13. Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R. & Lindegaard, M. R. *Offensiv adfærd mod buskontrollører*. 1–24 (2018).
14. Friis, C. B. & Lindegaard, M. R. Citizen Self-Presentation and Aggression in Ticket Fining Events: A Video Observational Study. *Deviant Behav.* **43**, 897–911 (2022).
15. Friis, C. B., Liebst, L. S., Philpot, R. & Lindegaard, M. R. Ticket inspectors in action: Body-worn camera analysis of aggressive and nonaggressive passenger encounters. *Psychol. Violence* **10**, 483–492 (2020).
16. Friis, C. B. Ticket inspectors use emotion displays of sympathy and dominance to manage status dynamics in passenger encounters. *Curr. Sociol.* 00113921231176582 (2023) doi:10.1177/00113921231176582.
17. Hochschild, 1962. *The Managed Heart: Commercialization Of Human Feeling*. (University of California Press, 1983).
18. Friis, C. B. Group Styles of Justice or Service: How Ticket Inspectors Manage Contested Citizen Encounters. *Symb. Interact.* **46**, 26–46 (2023).
19. Andersen, L. P. S., Hogh, A., Gadegaard, C. & Biering, K. Employees exposed to work-related threats and violence in human services sectors: Are any employees members particularly exposed to violence and threats and what role do supervisors play? *Work* **63**, 99–111 (2019).
20. Tillyer, R. Unpacking sequential actions within use of force incidents. *Police Q.* **25**, 178–200 (2022).
21. Sunde, H. M., Weenink, D. & Lindegaard, M. R. Revisiting the demeanour effect: a video-observational analysis of encounters between law enforcement officers and citizens in Amsterdam. *Polic. Soc.* 1–17 (2023).
22. Darley, J. M. & Latane, B. Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility. *J. Pers. Soc. Psychol.* **8**, 377–383 (1968).
23. Philpot, R., Liebst, L. S., Levine, M., Bernasco, W. & Lindegaard, M. R. Would I be helped? Cross-national CCTV footage shows that intervention is the norm in public conflicts. *Am. Psychol.* **75**, 66–75 (2020).
24. Lindegaard, M. R., Liebst, L. S., Philpot, R., Levine, M. & Bernasco, W. Does Danger Level Affect Bystander Intervention in Real-Life Conflicts? Evidence From CCTV Footage. *Soc. Psychol. Personal. Sci.* 194855062111042684 (2021).

25. Liebst, L. S. *et al.* Social relations and presence of others predict bystander intervention: Evidence from violent incidents captured on CCTV. *Aggress. Behav.* **45**, 598–609 (2019).
26. Ejbye-Ernst, P. Does Third-Party Intervention Matter? A Video-Based Analysis of the Effect of Third-Party Intervention on the Continuation of Interpersonal Conflict Behaviour. *Br. J. Criminol.* (2022) doi:10.1093/bjc/azab121.
27. Liebst, L. S., Philpot, R., Levine, M. & Lindegaard, M. R. Cross-national CCTV footage shows low victimization risk for bystander interveners in public conflicts. *Psychol. Violence* **11**, 11–18 (2020).
28. Park, S. & Kim, S.-H. A systematic review and meta-analysis of bystander intervention programs for intimate partner violence and sexual assault. *Psychol. Violence* **13**, 93 (2023).
29. Levine, M., Philpot, R. & Kovalenko, A. G. Rethinking the bystander effect in violence reduction training programs. *Soc. Issues Policy Rev.* **14**, 273–296 (2020).
30. Phillips, T. & Smith, P. Emotional and behavioural responses to everyday incivility: Challenging the fear/avoidance paradigm. *J. Sociol.* **40**, 378–399 (2004).
31. Heinskou, M. B. & Liebst, L. S. *Gadevold: En sociologisk kortlægning af vold i byen.* (Djøf Forlag, 2017).
32. Lindegaard, M. R., Bernasco, W. & Jacques, S. Consequences of expected and observed victim resistance for offender violence during robbery events. *J. Res. Crime Delinquency* **52**, 32–61 (2015).
33. Lindegaard, M. R. & Bernasco, W. Learning about crime prevention from aborted crimes: Intrapersonal comparisons of committed and aborted robbery. *Crime Prev. 21st Century Insightful Approaches Crime Prev. Initiat.* 19–34 (2017) doi:10.1007/978-3-319-27793-6_3.
34. Lindegaard, M. R., Vries, T. D. de & Bernasco, W. Patterns of Force, Sequences of Resistance: Revisiting Luckenbill with Robberies Caught on Camera. *Deviant Behav.* **39**, 421–436 (2018).
35. Lindegaard, M. R. *et al.* The high bystander helping rate found in Philpot *et al.* (2020) for public conflicts does not generalize to armed robberies. *preprint* (2023).
36. Lindegaard, M. R. *et al.* Consolation in the aftermath of robberies resembles post-aggression consolation in chimpanzees. *PLoS ONE* **12**, (2017).