

# DIE UNBEQUEME WAHRHEIT

## Die Pandemie der Belästigung und Gewalt im Handel

### Zusammenfassung<sup>1</sup>

Beschäftigte im Handel sind seit Langem Opfer von Gewalt, Belästigung und Beschimpfungen am Arbeitsplatz. Bereits vor dem Ausbruch von Covid-19 waren Arbeitnehmende regelmäßig einem inakzeptablen Maß an Gewalt durch Kunden ausgesetzt. Dieser Bericht, der Ergebnisse von Gewerkschaftsstudien in mehr als 20 Ländern weltweit zusammenfasst, zeigt jedoch, dass die Coronavirus-Pandemie weltweit zu einer alarmierenden Eskalation von Gewalt und Belästigung gegenüber Beschäftigten im Handel geführt hat.

### Die Studien zeigen, dass Beschäftigte im Einzelhandel unter Beschuss stehen. Einige der bestürzendsten Ergebnisse sind folgende:

**Das Vereinigte Königreich - 9 von 10 Arbeitnehmenden wurden beschimpft:** Beschimpfungen, Drohungen und Gewalt gegen Beschäftigte im Einzelhandel haben sich seit Beginn der Coronavirus-Pandemie verdoppelt. 89 % der befragten Arbeitnehmenden wurden im Jahr 2021 schon einmal beschimpft, 64 % von einem Kunden bedroht und 11 % tätlich angegriffen.

**Australien - 1 von 5 Arbeitnehmenden wurde während der Covid-19-Pandemie angehustet oder angespuckt:** 88 % der Befragten haben in den letzten 12 Monaten verbalen Missbrauch erlebt. 8 % der Befragten gaben an, Opfer von körperlicher Gewalt durch einen Kunden geworden zu sein.

**Österreich - Der Handel am Ende seiner Kräfte:** 51,2 % der Umfrageteilnehmer gaben an, dass „aggressive, widerspenstige Kunden“ eine Aussage sei, die auf sie zutraf.

**Ungarn - Verbale Gewalt, mindestens einmal pro Woche:** 20 % der Befragten berichteten, dass sie körperliche Gewalt erlebt hätten, und 87 % der Arbeitnehmenden gaben an, von einem Kunden verbal attackiert worden zu sein. 6 von 10 Beschäftigten berichteten, dass sie mindestens einmal pro Woche verbaler Gewalt ausgesetzt seien.

**Japan - Unbegründete Beschwerden und Beschimpfungen nahmen rapide zu:** Beschäftigte führten 35,9 % des missbräuchlichen Kundenverhaltens auf die Auswirkungen der Pandemie zurück. 60 % der Befragten gaben an, dass die Zahl der (unbegründeten) Beschwerden gegen Beschäftigte im Einzelhandel in letzter Zeit zugenommen hat.

**Schweden - Angst, Stress und Belästigung befeuert durch die Pandemie:** Die Arbeitnehmenden hatten große Angst, weil sie befürchteten, sich mit Covid-19 zu infizieren. Bei den Gründen stehen „Kunden, die keinen Abstand halten“ (83 %) und „die ignorante Haltung der Kunden“ (81 %) ganz oben auf der Liste.

**Türkei - Die Hälfte der Beschäftigten im Handel ist der Meinung, dass die Kunden sie schlecht oder sehr schlecht behandeln:** Die Umfrage ergab auch, dass viele Streitigkeiten (und Beschimpfungen durch Kunden) auf die Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen in den Läden und Geschäften zurückzuführen waren.

**Deutschland - Weder berichtet, noch aufgezeichnet, aber Teil des täglichen Lebens der Arbeitnehmenden:** Aggressives Verhalten von Kunden hat sich während der Pandemie verschlimmert. Beleidigungen und Drohungen gehören für die meisten Beschäftigten zum Alltag. Weibliche Beschäftigte im Einzelhandel leiden am meisten darunter.

**Finnland - Die Hälfte der Arbeitnehmenden wurde beschimpft oder bedroht:** 1 von 10 Arbeitnehmenden hat im letzten Jahr körperliche Gewalt oder Bedrohung mit scharfen Gegenständen wie Messern erlebt. 56 % der Beschäftigten im Einzelhandel gaben an, sexuell belästigt worden zu sein.

**Südafrika - Prekäre Beschäftigungsverhältnisse erhöhen die Gefahr der Belästigung von Arbeitnehmenden:** Es wurde ein Anstieg der Beschwerden im Zusammenhang mit sexueller Belästigung beobachtet, und der Mangel an sicheren öffentlichen Verkehrsmitteln machte den Arbeitsweg insbesondere für weibliche Beschäftigte im Handel gefährlicher.

**Lesotho - Belästigung ist im Einzelhandel an der Tagesordnung:** Es gibt jedoch viele Hindernisse dafür, dass Gewalt und Belästigung im Handelssektor auch gemeldet werden, darunter kulturelle Barrieren, fehlende Meldemechanismen und Informationen.

**Nigeria - 57,5 % der Arbeitnehmerinnen berichten über geschlechtsspezifische Gewalt am Arbeitsplatz:** Mehr als ein Drittel (35,9 %) der Befragten gab an, dass selbst dann, wenn Verstöße gemeldet wurden, selten Gerechtigkeit hergestellt wurde.

1. Für weitere Informationen und zur Kontaktaufnahme mit UNI Handel: [commerce@uniglobalunion.org](mailto:commerce@uniglobalunion.org)

Der vollständige Bericht ist verfügbar unter: <https://www.uniglobalunion.org/news/pandemic-leads-global-rise-violence-stores>

**Belgien - 80 % der Beschäftigten im Einzelhandel wurden Opfer von Aggressionen:** 3 von 4 Arbeitnehmenden berichteten, dass sie von einem Kunden verbal bedroht wurden. 1 von 3 Befragten gab an, dass er/sie wöchentlich bis täglich mit verbaler Aggression konfrontiert gewesen sei.

**Irland - Missbrauch an der Kundenfront:** Die Beschäftigten im Handel wurden schwer von Covid-19 selbst, aber auch von der Pandemie der Gewalt getroffen. Viele von ihnen wurden in den letzten Monaten beschimpft, nur weil sie ihre Arbeit gemacht haben.

**Tunesien - Beschimpfungen und Gewalt verursachen mehr psychische und physische Schäden:** Psychischer Missbrauch, Beschimpfung von Arbeitnehmenden durch Kunden, Gewalt und körperliche Aggression haben die psychische und physische Gesundheit und das allgemeine Wohlbefinden der Arbeitnehmenden ernsthaft beeinträchtigt.

**Die USA - Schießereien in Geschäften und der Umgang mit dem Schlimmsten vom Schlimmen:** Es ist nicht nur das tödliche Virus, das die Beschäftigten im Handel bedroht. Beschimpfungen, Belästigung und Gewalt, einschließlich Schießereien in Geschäften, gefährden die Beschäftigten noch mehr. Einige Arbeitnehmende wurden erschossen, weil sie Kunden aufforderten, eine Maske zu tragen.

**Neuseeland - Gewalt und Missbrauch nehmen mehr denn je zu:** Zwei schockierende Messerstechereien während der Pandemie in zwei verschiedenen Geschäften in Neuseeland haben das seit Langem bestehende Problem der Gewalt und Belästigung in der Branche in den Mittelpunkt gerückt und einen neuen Höhepunkt erreicht.

**Chile - Bessere Ladenschlusszeiten, besserer Schutz vor Gewalt:** Die späten Ladenschlusszeiten und der Mangel an sicheren öffentlichen Verkehrsmitteln erhöhen die Gefahr von Gewalt und sexueller Belästigung während der Pandemie.



## WIR WEHREN UNS, UND WIR BEWIRKEN ETWAS

Die Handelsgewerkschaften auf der ganzen Welt wehren sich stärker denn je, um der Pandemie der Gewalt Einhalt zu gebieten, und mit ihren engagierten Kampagnen und Bemühungen bewirken sie auch etwas:

- ✘ In **Schottland** wurde ein neues Gesetz zum Schutz der Beschäftigten im Einzelhandel vor Gewalt, Missbrauch und Belästigung verabschiedet.
- ✘ Im **Vereinigten Königreich** wurden Änderungen an einem Gesetzentwurf vorgenommen, um den Schutz des Ladenpersonals aufzunehmen.
- ✘ In **Japan** wurden bessere Rechtsvorschriften, Leitlinien und Anerkennung für Beschäftigte im Handel erreicht.
- ✘ In **Australien** wurden bessere Sicherheitsmaßnahmen in den Geschäften und stärkere Abschreckungsmaßnahmen ergriffen.
- ✘ In **Finnland** wurde ein Absatz über Gewalt in den Branchentarifvertrag aufgenommen.
- ✘ In **Schweden** wurde ein neues Gesetz zum Schutz der Arbeitnehmer verabschiedet.
- ✘ Der Senatsausschuss in **Chile** hat einen Gesetzentwurf zum Schutz von Arbeitnehmenden im Handel angenommen.
- ✘ In **Peru** und **Korea** wurde in Tarifverträgen ein besserer Schutz vor sexueller Belästigung vereinbart.

**„STOPPT GEWALT, RESPEKTIERT DIE ARBEITNEHMENDEN!“**

Wir rufen unsere Regierungen dazu auf:

- ✘ das ILO-Übereinkommen Nr. 190 über die Beseitigung von Gewalt und Belästigung in der Arbeitswelt zu ratifizieren und
- ✘ Rechtsvorschriften zum Schutz der Arbeitnehmenden einzuführen

Und wir rufen alle Einzelhandelsunternehmen dazu auf:

- ✘ eine Null-Toleranz-Politik gegenüber Gewalt anzunehmen
- ✘ die Geißel der geschlechtsspezifischen Gewalt zu bekämpfen
- ✘ Gewerkschaften anzuhören und mit ihnen zu verhandeln und
- ✘ unverzüglich etwas zu unternehmen, um die notwendigen Maßnahmen zum Schutz ihrer Mitarbeiter zu ergreifen.

*Wir hoffen, dass dieser Bericht ein nützliches Instrument für Gewerkschaften ist, um aus den Erfahrungen und Kampagnen anderer Mitgliedsorganisationen der UNI Handel zu lernen, so dass wir gemeinsam alle Formen von Gewalt und Belästigung im Sektor Handel beenden können.*

**Im Handel ist kein Platz für Belästigung und Gewalt!**

