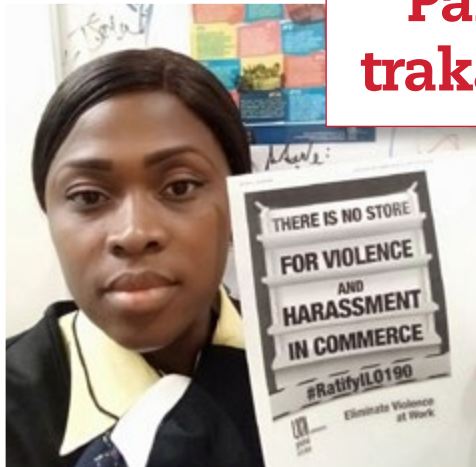


DEN OBEKVÄMA SANNINGEN

Pandemin av våld och trakasserier inom handel





commerce

Denna rapport har utarbetats och publicerats som del av projektet **“There Is No Store for Violence and Harassment in Commerce”** (det finns ingen plats för våld och trakasserier i handeln) som genomfördes av UNI Handel med stöd av Union to Union.

UNI Handel är det globala facket för detaljhandeln och grossistindustrin. Vi företräder över 160 fackföreningar och över 4 miljoner anställda över hela världen.

För ytterligare information om denna rapport kan du kontakta oss på commerce@uniglobalunion.org

Tillhör du mediabranschen, vänligen kopiera communications@uniglobalunion.org

Innehållsförteckning

Inledning: Från epidemiskt våld till våldspandemi	4
Storbritannien: 9 av 10 anställda har utsatts för övergrepp	5
Australien: 1 av 5 butiksanställda hostades eller spottades på under covid-19	6
Österrike: Handelssektorn har snart nått bristningsgränsen	7
Ungern: Verbalt våld, minst en gång i veckan!	8
Japan: Pandemin gjorde att oberättigade klagomål och trakasserier ökade	9
Sverige: Ångest, stress och trakasserier ökade under pandemin	10
Turkiet: Hälften av handelsanställda anser att kunderna behandlar dem dåligt	11
Tyskland: Incidenter varken rapporteras eller registreras, men är del av de anställdas dagliga arbete	12
Finland: Hälften av de anställdas förolämpades eller hotades	13
Sydafrika: Otrygga anställningar innebär ökad risk för trakasserier	14
Lesotho: Trakasserier har blivit norm inom detaljhandeln	15
Nigeria: 57,5% av kvinnliga anställda rapporterar könsbaserat våld på arbetsplatsen	15
Belgien: 80% av detaljhandelsanställda har utsatts för aggression	16
Irland: Övergrepp i frontlinjen	17
Tunisien: Trakasserier och våld orsakar mer mental och fysisk skada	18
USA: Butiksskjutningar och hantering av det värsta av det värsta	19
Nya Zeeland: Våld och övergrepp ökade mer än någonsin	20
Chile: Bättre stängningstider, bättre skydd mot våld!	21
"Vi slår tillbaka, och vi gör skillnad"	22
<i>Storbritannien, Australien, Japan, Finland, Sverige, Peru, Korea, Chile</i>	
Slutsats: UNIs Handels deklaration om våld och trakasserier	25

Inledning

Från epidemiskt våld till våldspandemi

*"När 85 % av detaljhandelsanställda rapporterar att de har utsatts för verbala övergrepp av kunder och 14 % rapporterar att de utsatts för fysiskt våld då är det en pandemi det handlar om."**

Gerard Dwyer, nationell sekreterare för Australian Commerce Workers Union (SDA)

Flera månader innan ordet "pandemi" blev ett vardagligt ord i våra liv hade frågan om våld och trakasserier mot handelsanställda redan erkänts som ett globalt problem.

I januari antog UNI Handels globala styrkommitté enhälligt förslaget om att inleda en kampanj mot våld och trakasserier i butiker. Två månader senare på den internationella kvinnodagen, lanserade vi kampanjen *"There Is No Store for Violence and Harassment in Commerce"* (ingen plats för våld och trakasserier inom handeln). **

Bara några dagar senare förklarade Världshälsoorganisationen (WHO) covid-19 som en pandemi. Regeringar och allmänheten insåg snart att livsmedelsanställda arbetar inom en samhällsviktig funktion. I alla länder under varje nedstängning riskerade dessa anställda sina liv och hälsan för att se till att våra samhällen hade tillgång till mat och andra förnödenheter för att överleva. Tyvärr krävdes det en pandemi för att erkänna deras viktiga arbete. Pandemin fortsätter och handelsanställda arbetar fortfarande i frontlinjen

Det finns en sanning som vi måste lyfta fram. Det är en "obekväm sanning" eftersom våld, trakasserier och övergrepp mot handelsanställda i frontlinjen har skjutit i höjden med pandemin och "epidemiskt våld" har utvecklats till en "våldspandemi" inom vår sektor.

Som bevis från mer än 20 länder på alla kontinenter visar, fortsätter handelsanställda runt om i världen att se till att människor har tillgång till mat och andra basvaror, även under de striktaste nedstängningarna. Man har med avsikt hostat eller till och med spottat på dem, de har blivit utsatta för verbala attacker, förödmjukats, utsatts för rasistiska kommentarer, hotats, slagits med varor, angripits fysiskt, knivhuggits och till och med skjutits till döds av kunder.

44 procent av anställda inom handelssektorn är kvinnor och könsbaserat våld inom handelssektorn har alltid varit



ett stort problem. Pandemin gjorde det ännu värre, både hemma och på jobbet.

Facket slår tillbaka. Som det framgår av den sista delen i vår rapport kämpar handelsfacken genom sina särskilda kampanjer och utröttliga arbete för bättre lagstiftning och skydd för de anställda och de gör anmärkningsvärda framsteg. De visar att facket gör skillnad genom organisation, kollektiva åtgärder och kollektivavtalsförhandlingar.

Vi hoppas att rapporten sätter ett förstöringsglas på vad handelsanställda upplever dagligen, och visar varför vår röst måste höras och deras krav uppfyllas för att ge handelsanställda det skydd de förtjänar.

För att göra det uppmanar vi regeringarna att:

- ✖ Ratificera ILO:s konvention 190 och
- ✖ Införa lagstiftning som skyddar arbetstagarna

Och vi uppmanar alla detaljhandelsföretag att:

- ✖ Anta en nolltoleranspolitik i fråga om våld
- ✖ Ta itu med könsbaserat våld
- ✖ Samråda och förhandla med fackföreningar och
- ✖ Omedelbart vidta nödvändiga åtgärder för att skydda sin personal

Vi betonar vårt åtagande att motarbeta alla former av våld och trakasserier inom handeln och att kämpa tillsammans tills vi eliminerar alla former av våld och trakasserier.

Eftersom det inte finns någon plats för våld och trakasserier i handeln!

Mathias Bolton

Sektorchef, UNI Handel

* <https://national.sda.com.au/media-release-industry-first-major-employers-shopping-centres-and-unions-pledge-to-eradicate-customer-abuse-for-good/>

** <https://www.uniglobalunion.org/news/no-store-violence-and-harassment-commerce>

Storbritannien

9 av 10 anställda har utsatts för övergrepp

Union of Shop, Distributive and Allied Workers i Storbritannien (USDW) genomförde en enkätundersökning bland 1 500 och 7 000 anställda mellan 2017 och 2019 för att identifiera omfattningen av våld, hot och övergrepp mot handelsanställda. USDW rapporterade en alarmerande ökning av antalet incidenter med övergrepp mot anställda inom detaljhandeln mellan 2017 och 2019. Pandemin har gjutit olja på elden!



En ögonblicksbild från USDW:s Respect Week 2021 © USDW

Undersökningsresultaten för 2020¹ var ännu mer chockerande:

- ✗ Övergrepp, hot och våld mot butiksanställda fördubblats efter coronapandemins utbrott.
- ✗ Närmare 9 av 10 butiksanställda utsattes för verbala övergrepp under 2020.
- ✗ 60 % av de tillfrågade rapporterade hot om fysiskt våld.
- ✗ 9 % uppgav att de hade blivit fysiskt misshandlade, vilket betyder att 1 av 10 anställda utsattes för fysiskt våld i arbetet under pandemin när de såg till att människor kunde tillgodose sina vitala behov, inklusive köpa mat.
- ✗ 79 % av de svarande uppgav att våld och övergrepp hade förvärrats eller förvärrats mycket sedan pandemins början.
- ✗ Pandemirelaterade frågor som att upprätthålla social distansering (24 %), köbildning för att komma in i butik (17 %), munskydd (15 %), brist på varor (15 %) och begränsad försäljning (14 %) var de främsta utlösande faktorerna till våld och övergrepp under 2020.

Undersökningsresultaten för 2021 skiljer sig inte alls! Interimsresultat från närmare 3 500 detaljhandelsanställda visar att:²

- ✗ 89 % utsattes för verbala övergrepp.
- ✗ 64 % utsattes för hot av kunder.
- ✗ 11 % misshandlades, vilket är 2 % högre än 2020.
- ✗ 46 % trodde inte att rapportering av övergrepp, hot och våld skulle göra någon skillnad.

1. USDW, 2020, "Kampanj för att få slut på våld och övergrepp mot butiksanställda", <https://www.usdaw.org.uk/CMSPages/GetFile.aspx?guid=630d6f8e-73df-4ca2-a923-7f1251381614>
2. <https://www.usdaw.org.uk/About-Us/News/2021/Nov/Respect-for-Shopworkers-Week-Usdaw-survey-reveals>

Röster från frontlinjen:

Här följer några kommentarer från butiksanställda som svarat på USDW:s enkät 2021:

"En kund hotade att sätta eld på mig"

"Blivit fysiskt misshandlad, spottad på, verbalt attackerad, slagen, stryptag runt halsen."

"Kunder hånade min intelligens och gjorde kvinnofientliga kommentarer om mina fysiska förmågor."

"En kund spottade mig i ansiktet, en annan kastade en kundkorg med varor på mig."

"Knuffades med kundvagn, utsattes för verbala övergrepp, förolämpades och blev knuffad."

"Blev utskälld med svärord, hotades med misshandel och att sätta eld på mig"

"En kund slet upp min tröja och stoppade upp papper i bröstet."

"Blev kallad för könsord för att vi inte hade tillräckligt med kalkoner."



Australien

1 av 5 anställda blev hostade eller spottade på under covid-19

Shop, Distributive and Allied Employees' Association (SDA) i Australien har genomfört enkätundersökningar om våld, trakasserier och övergrepp mot handelsanställda som del av kampanjen "No One Deserve a Serve" som lanserades 2017.³

SDA-medlemmar och organisatörer som stöttar "No One Deserves a Serve-kampanjen" © SDA

I slutet av 2020 undersökte SDA 2 338 medlemmar och 17 arbetsgivare. Här följer de viktigaste resultaten av enkätundersökningen:⁴

- ✖ 88 % av de svarande hade upplevt verbala övergrepp under de senaste 12 månaderna.
- ✖ Närmare hälften av anställda som upplevt verbala övergrepp under de senaste 12 månaderna sa att det inträffade varje vecka eller månad.
- ✖ Kvinnliga medlemmar var mera utsatt för verbala övergrepp av kunder (89 %) än manliga medlemmar (83 %).
- ✖ Nästan 8 % av de svarande uppgav att de hade utsatts för fysiskt våld av kunder under de senaste 12 månaderna.
- ✖ 10,65 % av de svarande uppgav att de hade upplevt incidenter med sexuella trakasserier av kunder.
- ✖ 70 % av de svarande sa att övergrepp och våld var vanligare under covid-19.
- ✖ Mer än 1 av 5 medlemmar (21,5 %) uppgav att de hostats eller spottats på under covid-19.
- ✖ 71 % av de svarande sa att incidenter med övergrepp och våld av kunder hade påverkat deras fysiska eller psykiska hälsa.
- ✖ Endast 58,5 % av de svarande uppgav att de hade rapporterat incidenter med övergrepp eller våld till arbetsgivaren.
- ✖ Unga arbetstagare var betydligt mindre benägna att rapportera incidenter med våld och övergrepp av kunder eftersom de inte tyckte att det var tillräckligt allvarligt eller att det inte skulle leda till några åtgärder, eller inte tas på allvar.

3. Kampanjens webbplats: <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>

4. <https://www.sdvic.org/news/no-one-deserves-serve-survey-results>



Röster från frontlinjen:

Här följer några kommentarer från anställda som svarat på SDA:s undersökning 2021:

"En kund sa att hon hoppades att jag skulle få cancer"

"Jag blev slagen i huvudet med ett pvc-rör och en kund kastade ett skjutregel-pack på mig."

"Blev utsatt för stenkastning mot min bil när jag lämnade jobbet."

"Jag fick stå ut med verbala övergrepp av kunder minst ett par gånger i veckan i mitt arbete, det kulminerade i att jag blev fysiskt misshandlad och drabbades av hjärnskakning. Jag var sjukskriven i en månad."

"Kunden begärde en donation som inte beviljades. Kunden sa att hon hoppades att jag skulle få cancer."

"Kunder hotar mig ständigt, svär och kastar saker på mig."

"En manlig kund tog stryptag på mig."

Österrike

Handelssektorn har snart nått bristningsgränsen



Österrikiska GPA genomförde en enkätundersökning om situationen inom detaljhandeln som omfattade 3 272 deltagare för att identifiera de viktigaste problemen som detaljhandelsanställda utsatts för under pandemin. Enkätresultaten visade att situationen inom handelssektorn snart har nått bristningsgränsen. Det kom inte som en överraskning att ökat våld och trakasserier är en växande utmaning som de anställda ställs inför.

- ✖ Enligt undersökningen⁵ uppgav 51,2 % av de svarande att *"aggressiva, besvärliga kunder"* var en beskrivning som överensstämde med deras erfarenheter.
- ✖ På presskonferensen där enkätresultaten släpptes betonade Sabina Eiblmaier och Werner Hackl från GPA (ordförandena för företagsråden på INTERSPAR och BILLA) allvaret i situationen med följande: *"Konsumenterna ventilerar sin ilska och frustration alltmer i butikerna och det finns många handelsplatser där vi inte längre kan garantera de anställdas säkerhet"*.
- ✖ *"Aggressiva kunder, arbetsbelastning, personabrist och brist på erkännande samt kundernas bristande respekt för våra kollegor är de största problemen"*, sade Anita Palkovich, sekreterare för GPA:s handelssektor.

5. <https://www.gpa.at/kollektivvertrag/handel/handelsangestellte/2021/belastungsgrenze-fuer-handelsangestellte-ist-erreicht>

Röster från frontlinjen:

GPA noterade att närmare 1 000 respondenter delade med sig av sina personliga erfarenheter i ytterligare kommentarer och att förbundet aldrig tidigare fått så många kommentarer. Nedan följer några kommentarer:

"Det har alltid varit så, men det har blivit betydligt värre"

"Jag skulle vilja se ett ökat stöd från myndigheter eller polis, eftersom endast ett fåtal kunder följer föreskrivna åtgärder. Många kommer utan munskydd, är aggressiva mot mig och mina kollegor och INGEN respekterar 2m säkerhetsavstånd ... Det är också en stor psykologisk börda att ständigt vara rädd för att bli verbalt attackerad av någon bara för att du följer reglerna."

"Jag tycker att kunderna tar ut all sin frustration på oss butiksanställda. Det har alltid varit så, men det har blivit betydligt värre - nästan varje dag finns det en eller flera kunder som beter sig illa."



KASZ kampanjar för att säkerställa respekt för butiksanställda

Ungern

Verbalt våld, minst en gång i veckan!

Undersökningen som genomfördes av KASZ i Ungern 2021 visade att våld och trakasserier mot handelsanställda har ökat under pandemin och att det händer varje vecka, om inte dagligen.

Enligt enkätundersökningen⁶:

- ✖ Uppgav 20 % av de svarande att de utsatts för fysiskt våld av kunder.
- ✖ 40 % av de anställda rapporterade inte händelsen och 86 % av de anställda som rapporterat händelser fick inget stöd av sina chefer.
- ✖ 87 % av de anställda uppgav att de utsatts för verbala övergrepp av kunder.
- ✖ På frågan "Hur ofta är kunderna oförsänkda mot dig?" svarade 9 % "aldrig", 33 % svarade "en gång i månaden", 29 % svarade "en gång i veckan", 14 % svarade "en gång per dag" och 15 % svarade "mer än en gång om dagen".
- ✖ Medan 19 % svarade ja på frågan om de kände sig respekterade på jobbet; svarade 39 % nej och 42 % svarade "kanske".

6. Taken from Nikolett Kiss's presentation in UNI Commerce Webinar on Violence and Harassment in Commerce, 17.11.2021

Röster från frontlinjen:

I undersökningen frågade KASZ deltagarna "Vad är det värsta skällsordet som en kund sagt till dig?" Här är några svar:

"Jag ska skära halsen av dig"

"Jag väntar på dig utanför och jag kommer att slå dig."

"Jag ska skära halsen av dig, din jäv.a hora."

"Du förtjänar inte ett hej, eftersom du bara är en sk.t!"

"Handelsanställda är samhällets botten."

"Ni är alla värdelösa för att ni jobbar på en stormarknad."

"Du är en slav."

"Du måste slicka mig i rö.en; det är ditt jobb."

Japan

Pandemin gjorde att oberättigade klagomål och trakasserier ökade

UA Zensen har drivit kampanjer mot våld, trakasserier och oberättigade klagomål från kunder i Japan där situationen har förvärrats under pandemin precis som i resten av världen.

Två ordmoln som skapats från enkäter som UA Zensen genomförde 2017 och 2020 återspeglar pandemins effekter! Medan "kränkande språk", "krav", "ursäker" var de vanligaste förekommande orden som angavs av respondenterna 2017, kom "munskydd" och "covid-19" högst på listan 2020.



Pandemins effekter fanns också med i ordmolnen.

Enligt de undersökningar⁷ som UA Zensen genomfört bland anställda och kunder:

- ✖ Tillskrev 35,9 % av de anställda dåligt kunduppträdande till effekterna av covid-19-pandemin
- ✖ Bland respondenterna i undersökningen uppgav 15 526 butiksanställda att de utsatts för dåligt kundbeteende.
- ✖ Mer än 60 % av respondenterna (inklusive kunder och anställda) uppgav att antalet obehagliga situationer (oberättigade) klagomål mot handelsanställda nyligen hade ökat.
- ✖ Närmare en av två kunder (48,3 %) rapporterade att de personligen bevittnat illvilliga (oberättigade) klagomål - av kunder mot anställda - och 95 % av dem uppgav att de kände obehag efter att ha bevittnat klagomål.
- ✖ Detaljhandeln kom först på listan över sektorer med den högsta nivån av oberättigade klagomål från kunder eller tjänstemottagare.

7. Följande statistik och citat är hämtade från de presentationer som Kenta Ando från UA Zensen gjorde på UNI Handels webinarium om hypermarknader (20 oktober 2021) och UNI Handels webinarium om våld och trakasserier i handeln (den 17 november 2021).

● Röster från frontlinjen:

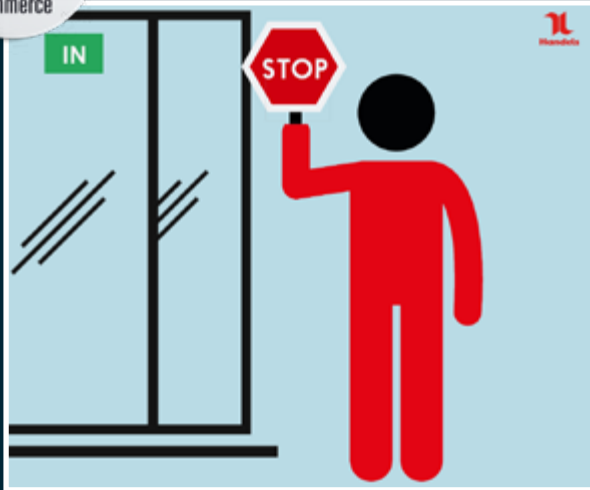
UA Zensens undersökning har också bidragit till att få en bättre förståelse för vad butiksanställda tvingas gå igenom under pandemin. Här är några exempel:

“Rör inte varorna med dina smutsiga händer”

När anställda bad kunderna att bära munskydd vägrade många att göra det och använde kränkande språk mot anställda och bankade på kassadisen.

När anställda hanterade varor i kassan blev de utskälda och till och med tillsagda “Rör inte varorna med dina smutsiga händer.”

En kund gick till fysiskt angrepp mot en anställd på ett apotek pga. att läkemedlet inte hade önskad effekt. Chefen bad den anställda att stå ut med det och fortsätta arbeta.



Sverige

Oro, stress och trakasserier ökade under pandemin

Enligt SCB och Arbetsmiljöverket⁸ (8) förekom våld och trakasserier (särskilt sexuella trakasserier) i oroväckande omfattning inom handeln redan före pandemin.

- ✖ 28 % av kvinnliga butiksanställda hade till exempel utsatts för sexuella trakasserier av tredje part under de senaste tolv månaderna, jämfört med 4 % för den totala andelen kvinnliga anställda på arbetsmarknaden.
- ✖ Likaledes uppgav 10 % av kvinnliga butiksanställda att de hade utsatts för sexuella trakasserier av sina chefer eller kollegor under de senaste 12 månaderna, jämfört med 3 % i alla sektorer.
- ✖ Handels enkätundersökning visade på effekterna av könsbaserade trakasserier. Medan 49 % av kvinnor i handeln känner oro över risken att utsättas för trakasserier, är motsvarande siffra 30 % för män i detaljhandeln.

Sedan kom pandemin med i bilden och gjorde butiksanställdas jobb och liv ännu mer komplicerat. En nyligen genomförd undersökning⁹ av Handels visade att anställda upplevde stark oro på grund av risken att smittas av covid-19. De bakomliggande orsakerna var starkt relaterade till kundbeteende eftersom **"kunder som inte håller avstånd"** (83 %) och **"nonchalant attityd från kunder"** (81 %) hamnade högst upp på listan över skäl till att anställda kände stark oro.

8. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2019/ensam-pa-jobbet.pdf>

9. <https://handels.se/globalassets/centralt/media/pressrum/rapporter/2021/butiksanstalldas-halsa-under-covid-19-pandemin.pdf>



Röster från frontlinjen:

Följande citat från anställda som deltog i Handels enkätundersökning visar att anställda trakasserades av kunder som de försökte hjälpa och skydda.

"Vi blev förolämpade av kunder som vi försökte skydda"

"Stressen har för mig kommit mest av att vi butiksarbetare, som inte har någon auktoritet, ska skydda kunderna genom att uppmana till upprätthållande av restriktioner om så blir nödvändigt. Det har inneburit en stor ökning av anledningar och tillfällen för kunder att utsätta oss för hot, aggressivitet, utskällningar och så vidare. Det är en stor stress att veta att negativ respons förmodligen kommer men ändå ha känslan och tvånget att säga någonting för att på så sätt skydda andra."

"Den mentala biten av att jobba i butik har blivit jobbigare, vi har ett stort ansvar gentemot kunder som innebär att vi ska konstant påminna om att hålla avstånd, inte skapa trängsel och så vidare... många gånger blir man otrevligt bemött."

Turkiet

Hälften av handelsanställda anser att kunderna behandlar dem dåligt eller mycket dåligt

Dr. Emirali Karadogan från Tez Koop-Is i Turkiet genomförde en studie¹⁰ i vilken över 400 butiksanställda eller anställda på stormarknader på inköpscenter i 31 städer deltog för att identifiera och analysera arbetsvillkoren och åtgärder som vidtagits under pandemin.



Tez Koop-Is medlemmar kräver ratificering av ILO K-190

- ✖ En av frågorna i enkätundersökningen var "Hur behandlar kunderna dig?". Medan 3,4 % svarade "mycket bra" och 49,5 % "bra" gav den andra hälften av de tillfrågade ett annat svar: 33,4 % (dåligt) och 13,7 % (mycket dåligt).
- ✖ Undersökningen visade att många tvister (och verbala övergrepp av kunder) uppstod till följd av genomförande av smittskyddsåtgärder som införts på varuhus och i butiker.
- ✖ Undersökningen visade också att fackligt ansluta som omfattas av kollektivavtal - var mindre benägna att hamna i tvist med kunder gällande genomförande av restriktioner eftersom 51,2 % av dem uppgav att väktare sköter det och hanterar kunder som bryter mot säkerhetsprotokoll. Det kan också tolkas som att det gör skillnad att vara fackligt ansluten med bättre skydd och kollektivavtal.

¹⁰. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1896525>



Röster från frontlinjen:

"Jag var på polisstationen mitt i natten medan min bebis väntade på mig hemma"

"En kund köpte en tröja, satte på sig den och efter att ha haft på sig den ett tag i köpcentret kom hon tillbaka och ville lämna tillbaka tröjan och hävdade att "den inte passade". Jag förklarade reglerna igen, och vi argumenterade. Hon tog av sig tröjan, kastade den på mig och började förolämpa mig. Sedan tog hon en tröja till och försökte gå därifrån utan att betala. Vi hamnade på polisstationen och jag var tvungen att vittna till midnatt. Jag hade en liten bebis hemma som väntade på mig och jag kände mig psykiskt sårad."

"Jag varnade en kund att ta på sig munskydd. Han vägrade och reagerade. Väktaren kom och varnade honom också, men han började skrika åt oss. Sedan tillkallades polis och han eskorterades ut ur butiken av polisen."

"De säger att det ska finnas ett begränsat antal kunder i butiken, men jag jobbar ensam. Jag kan varken kontrollera entrén eller antalet kunder. När jag säger till en kund att jag inte kan släppa in henne/ honom hoppar han / hon in i butiken och säger "Jag ska bara ta en snabbtitt."

Tyskland

Incidenter varken rapporteras eller registreras men är del av de anställdas dagliga arbete

Ett ungt kassabiträde på en bensinmack i Idar-Oberstein i Tyskland sköts till döds av en kund den 21 september 2021, bara för att han bad kunden att följa covidrestriktionerna och bära munskydd i butiken.

Händelsen riktade strålkastarljus på ökat våld och trakasserier inom detaljhandeln i Tyskland och utlöste en offentlig debatt. Arbetsgivarnas socialförsäkringsförening för handels- och logistikbranschen (BGHW) medgav att skälet till att många fall inte registreras berodde på att många incidenter med våld och trakasserier (särskilt verbalt våld) inte rapporteras till dem.¹¹



Handelshjältar. De räddade detaljhandeln.
Men vem skyddar dem?

Enligt den tyska detaljhandelsföreningen (HDE) finns det *"inga landsomfattande eller grundläggande problem"* i butikerna. Men enligt Orhan Akman (chef för Ver.di rikstäckande specialgrupp för detaljhandel och postorderbranschen) har arbetsgivarorganisation helt enkelt inget hum om verkligheten. Akman kritiserade bristen på instanser att rapportera denna typ av aggression: *"Liknande fall dyker inte upp i någon officiell statistik. Företag och politiker sviker arbetstagarna"*, sade Orhan Akman till tyska ZDF (statligt ägda tv kanalen). *"Det är främst kvinnliga anställda inom detaljhandeln som förolämpas, hotas eller spottas på varje dag. Det är den sorgliga verkligheten."*¹²

11. <https://www.deutschlandfunknova.de/beitrag/gewaltzunahme-wie-sich-verkaufspersonal-im-einzelhandel-schuetzt>

12. <https://www.zdf.de/nachrichten/panorama/corona-leugner-gewalt-100.html>

13. <https://www.facebook.com/verdiHANDEL/posts/4044361479004288>



Röster från frontlinjen:

Ver.di, 23 maj 2021¹³

"Anställda känner sig ofta övergivna"

"Det sker miljontals kundkontakter varje dag inom detaljhandeln, och tyvärr är förolämpningar och hot en del av vardagen för de flesta anställda. Aggressivt beteende av många kunder har förvärrats under pandemin. Butiksanställda känner sig ofta övergivna speciellt i samband med att försöka upprätthålla restriktioner till följd av coronapandemin och hantera besvärliga kunder utan hjälp. Vi uppmanar arbetsgivarna att fullgöra deras omsorgsplikt och vidta konkreta åtgärder för att skydda de anställda från alla typer av angrepp." (Stefanie Nutzenberger, Member of Ver.di National Executive).

"Våld mot anställda inom detaljhandeln förekom före pandemin, men det har blivit mycket värre de senaste månaderna. Osäkerhet och stress, som många lider av, drabbar tyvärr mest kvinnor som utgör den största delen av butikspersonal och i köpcenter." (Ver.di Handels).

Finland

Hälften av de anställda förolämpades eller hotades

En alarmerande ökning av våld och trakasserier inom handelssektorn märks också i Finland. Undersökningar som Finsk Handel och Servicefacket PAM genomförde 2017 och 2020 visade att särskilt trakasserier från kunder har ökat.¹⁴



PAM och Finsk Handel driver en kampanj med titeln "Vänligt bemött" för att främja lämpligt kundbeteende.



Enligt en nyligen undersökning¹⁵ utförd av PAM 2020 där 374 av PAM:s medlemmar inom tjänstesektorn inklusive handeln deltog:

- ✖ Uppgav hälften av de svarande att de förolämpats eller blivit hotade av kunder under det senaste året.
- ✖ Var tionde hade upplevt fysiskt våld eller hot med föremål (till exempel kniv) under det senaste året.
- ✖ 56 % uppgav att de blivit utsatt för sexuella trakasserier. År 2015 var andelen 50 % vilket visar att även sexuella trakasserier ökar.
- ✖ 60 % av anställda som utsattes för trakasserier anmälde det inte till den närmaste chefen eftersom många anser att det inte skulle göra någon skillnad.
- ✖ 1 av 5 svarande uppgav att de hade bytt bransch eller jobb på grund av trakasserier.
- ✖ Undersökningen visade också faktum att vissa anställda försöker vänja sig vid trakasserier för att överleva i branschen

¹⁴. <https://www.pam.fi/media/1.-materiaalipankki-tiedostot-nakyvat-julkisessa-materiaalipankissa/tyosuojeluvaltuutetun-materiaalit/kaupan-harintaohje-eng.pdf>

¹⁵. <https://www.pam.fi/en/news/sexual-harassment-is-on-the-rise-say-pam-members-in-a-survey-comments-touching-and-lurid-images.html>



Röster från frontlinjen:

“Anställda provocerades och filmades av oreglerliga kunder”

Enligt information som PAM:s arbetsmiljöexpert Erika Kähärä tillhandahållit besökte vissa kunder mindre butiker utan munskydd och trängde sig på så nära butiksanställda och andra kunder som möjligt. När de anställda varnade dem och bad dem följa säkerhetsåtgärderna och sätta på sig munskydd ”började kunderna filma de anställda och gav dem mycket provocerande svar som vanligtvis ledde till att de anställda blev arga. Sedan publicerade de videorna på sociala medier och spred dem som bevis på att de överreagerade”.

”Snuskiga kommentarer görs med ett flin i allmänhet av män i högre lönegrader, som uppenbarligen tycker att det är deras rätt”. (Försäljningsassistent, i PAM:s undersökning, 2020).

Sydafrika

Otrygga anställningar innebär ökad risk för trakasserier



Lindiwe Alucia Masiteng
(medlem i Saccawu och i UNI Africas ungdomskommitté)

I januari 2021 sände Workers World Labour Show ett specialavsnitt om "COVID-19 and Gender Based Violence in the Retail Sector"¹⁶ som belyste hur otrygga anställningsformer utsätter kvinnliga detaljhandelsanställda för större risk för trakasserier under en global pandemi.

"Vi har sett en ökning av klagomål om sexuella trakasserier", sa Brenita Cloete, provinskassör i Saccawu "Men samtidigt är det många kvinnliga anställda som vill inte gå hela vägen i rapporteringsförfarandet, eftersom de fruktar att de inte får fler arbetstimmar, eller att deras arbetstid kommer att minskas. Det är mycket sällan att de faktiskt går hela vägen".

Pandemin gjorde rätten till säker pendling till och från arbetet ännu viktigare med tanke på förändringar i butikernas öppet- och stängningstider; och bristen på säker kollektivtrafik gjorde pendlingen till arbetet farligare, särskilt för kvinnliga handelsanställda, vilket Saccawu konstaterade i ett pressmeddelande: "Anställda, särskilt kvinnliga anställda, är mer utsatta för könsbaserat våld och sexuella trakasserier, och därmed bidrar vissa arbetsgivare till de ständigt ökande nivåerna av könsbaserat våld".¹⁷

Den incidens som nämns av Patricia Nyman, nationell jämställdhetssamordnare på Saccawu påpekar hur farligt det kan bli:

"Det var ett fall... där chefen inte tillhandahöll nödvändig transport enligt kollektivavtalet och kvinnan var tvungen att organisera sin egen transport hem sent på kvällen. När hon väntade på att taxin skulle komma blev hon brutalt våldtagen".¹⁸

¹⁶. Hela avsnittet finns här: <https://www.youtube.com/watch?v=FvWtoRi-Kb4&t=103s>

¹⁷. <https://saccawu.org.za/supermarket-workers-a-new-frontline/>

¹⁸. https://en.breakingthecircle.org/descargas/en/activityworkbook/Facilitator-guide_en_web.pdf (p.24)



Röster från frontlinjen:

"Jag blev trakasserad och ledningen skyllde nästan på mig"

"Jag såg honom inte; han kom bakifrån och tafsade på mig. Jag blev faktiskt upprörd. Väldigt upprörd. Alla i butiken visste det... Jag tog upp det med ledningen. Det var mycket folk på hans sida och mycket sades om mig... De skyllde nästan på mig." (En kvinnlig butiksanställd, covid-19 och könsbaserat våld i detaljhandeln, Workers World Labour Show).

"I många fall är det ett dolt problem eftersom det ur offrets synvinkel är mycket bättre att rädda sitt jobb och sin inkomst än att behöva tala ut om våldet och riskera att förlora sitt jobb. Våld hamnar i skymundan." (Patricia Nyman, nationell genussamordnare på Saccawu, Facilitator Guide, sid. 13).

Lesotho

Trakasserier har blivit norm inom detaljhandeln



På UNI Afrikas femte kvinnokonferens i december 2021 engagerade sig kvinnliga fackliga ledare och aktivister i kampen mot våld och trakasserier på arbetsplatsen.

Enligt den information som National Union of Commerce, Catering and Allied Workers (NUCCAW) i Lesotho lämnat till denna rapport:

- ✖ Finns det många hinder för att rapportera om våld och trakasserier inom handeln, däribland kulturella hinder, brist på rapporteringsmekanismer och information.
- ✖ Å andra sidan slutar det med att vissa anställda tror att trakasserier är norm för sektorn. Så de rapporterar inte fall med våld och trakasserier eftersom det anses vara en del av jobbet.
- ✖ När kunder förolämpar eller trakasserar anställda ingriper företagsledningarna för att lugna ner situationen, men de vidtar inga ytterligare åtgärder mot kunder som trakasserat.
- ✖ I vissa fall trakasserar chefer anställda och anställda vågar inte tala ut för att de är rädda att förlora sina jobb. I vissa fall rapporterar anställda trakasserier efter att ha lämnat jobbet, och då är det extremt svårt för facket att gå tillbaka och spåra deras påståenden.
- ✖ En annan utmaning är arbetsgivarnas ovilja att vidta nödvändiga åtgärder mot rapporterade fall av våld och trakasserier och deras praxis att skrämma eller straffa anställda i stället för att åtgärda problem.
- ✖ I tre olika incidenter som rapporterats av NUCCAW tvingades anställda som lämnade in klagomål om våld och trakasserier antingen säga upp sig eller avskedades av ledningen.

Nigeria

57,5 % av kvinnliga anställda rapporterar könsbaserat våld på arbetsplatsen

Enligt en nyligen genomförd enkät¹⁹ av Nigeria Labour Congress and Solidarity Centre 2020:

- ✖ Uppgav 57,5 % av de intervjuade kvinnliga anställda att de utsatts för könsrelaterat våld och trakasserier på arbetsplatsen.
- ✖ Svarade mer än hälften (52,2 %) att de hade hotats på jobbet eller på väg till och från arbetet.
- ✖ Svarade över en tredjedel (35,9 %) att rättvisa sällan skipades även när övergrepp rapporterades.

Pandemin har gjort att nigerianska kvinnliga anställda är mer utsatta för könsbaserat våld på arbetsplatsen vilket en kvinnlig anställd på en marknadsplats i Lagos erfarit²⁰ och berättar nedan:

Röster från frontlinjen:

“Det finns dagar då jag bara inte vill gå till jobbet”

“Min man blev uppsagd, och jag kunde inte se mina barn svälta. På marknaden blir jag utsatt för sexuella trakasserier av manliga butiksägare. Vissa gör närmanden och uppmuntrar mig att träffa dem på hotell och lovar att de kommer att hjälpa mig att hitta ett bättre jobb. Det finns dagar då jag inte vill gå till jobbet, men jag måste försörja min familj. Jag anmäler dem inte för att jag inte vill förlora deras beskydd. Jag har upplevt många sexuella trakasserier när jag försökt ta mig hem på bussen. Främmande män tafsar på mina bröst eller min rumpa. Jag känner mig smutsig när jag kliver av. Liknande incidenter sker nästan dagligen när jag pendlar.”

19. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/11/Nigeria.GBVH-in-the-World-of-Work-Nigeria.10.2021.pdf>

20. <https://www.solidaritycenter.org/wp-content/uploads/2021/02/Gender.Publications.Made-for-this-Moment.12.20.pdf> (p.7)

Belgien

80 procent av detaljhandelsanställda har utsatts för aggression

ACV Puls anordnade onlineworkshops för sina medlemmar om hur man bekämpar våld och trakasserier på jobbet under pandemin.



Enligt en enkätundersökning utförd av det belgiska förbundet ACV Puls som omfattar över 21 000 detaljhandelsanställda:

- * Har hela 80 % av de anställda upplevt verbal eller till och med fysisk aggressivitet i butikerna sedan början av pandemin.²¹
- * Svarade 70 % att kunderna är märkbart mer irriterade sedan covid-19-utbrottet.
- * Svarade 3 av 4 anställda att de blivit verbalt hotade av kunder.
- * Var 1 av 3 respondenter tvungna att hantera verbal aggression varje vecka eller dagligen.
- * Svarade över 70 % att de förväntar sig att regeringen spelar en mer aktiv roll i förebyggande av våld och trakasserier.²²

21. <https://trends.knack.be/economie/bedrijven/acv-puls-vreest-voor-agressie-door-klanten-na-herinvoering-mondmaskers-in-winkels/article-belga-1794329.html?>

22. <https://www.hetacv.be/nieuws-algemene-pagina/2020/09/30/acv-puls-biedt-workshops-aan-tegen-agressie!>

23. https://www.rtbf.be/info/societe/detail_une-partie-du-personnel-de-l-hypermarche-carrefour-de-berchem-en-greve-suite-a-plusieurs-agressions?id=10747405

Manuel Gonzalez, från belgiska förbundet CNE och facklig representant på flera butiker beskriver en rad incidenter som ägde rum i en butik i Berchem²³:

Röster från frontlinjen:

“De anställda blir slagna, bitna och attackerade”

“Först grep en säkerhetsvakt någon för stöld. Vakten blev biten och slagen.”

“Två dagar senare var en vakt tvungen att ingripa efter att en kund betett sig olämpligt. Han bad kunden lämna butiken. Vakten och en anställd följde med kunden ut, där kunden släppte sin hund och lät den attackera personalen.”

“Två kunder slog en student som jobbade deltid. En kassaansvarig hade bett kunderna att bära munskydd och blev våldsamt förolämpad. Studenten bad dem vara artiga och blev bokstavligen misshandlad.”

“Covid har inte gjort att det blivit bättre, men vi kan inte skylla allt på covid”, säger Manuel Gonzalez på CNE. “Jag har fördömt aggressivt kundbeteende i butikerna i över tio år. Det är inte normalt att anställda kommer till jobbet och inte kan känna sig trygga däremot.”

Irland

Övergrepp i frontlinjen

Undersökningen som genomfördes av det irländska facket Mandate visar att övergrepp redan var oroväckande utbrett inom handelssektorn före pandemin. När covid-19 spred sig över landet eskalerade våld, trakasserier och övergrepp mot handelsanställda.

Mandate har drivit en kampanj med titeln "Respektera detaljhandelsanställda"



Enligt undersökningen²⁴ som omfattar cirka 1 000 anställda:

- ✖ Utsattes 74% av butiksanställda för verbala övergrepp från kunder under det senaste året; 10 % varje dag, 30 % varje vecka och 41 % varje månad.
- ✖ Ytterligare 30 % hotades av kunder under det senaste året.
- ✖ Närmare 10 % hade blivit överfallna av kunder i arbetet.

Sen bröt pandemin ut och det blev ännu värre... Handelsanställda har drabbats hårt av själva covid-19 men även av våldspandemin:

- ✖ Data från Irlands statistiska centralbyrå visade att "detaljhandelsassistenter, kassa-och självscanningspersonal var mest benägna att smittas av viruset under pandemins andra och tredje våg."²⁵
- ✖ Som om det inte vore nog har Mandate upprepade gånger fått oroande rapporter om ökat våld mot butiksanställda. "De anställda har jobbat i frontlinjen", säger Mandates generalsekreterare Gerry Light som tillägger att "Övergrepp ingår inte jobbet och det kostar ingenting att visa respekt och stötta anställda som har fyllt på hyllorna i butikerna under pandemin."²⁶
- ✖ "Anställda i samhällsviktiga jobb – som har försett oss med mat och kläder under covid-19-krisen –har tvingats arbeta med oanständiga villkor", konstaterade Mandate Union i ett pressmeddelande, "Och de förtjänar verkligen inte den nivå av övergrepp som många har utsatts för under de senaste månaderna, helt enkelt för att de utfört sitt arbete."²⁷
- ✖ Den oroande ökningen av övergrepp och trakasserier av handelsanställda var så uppenbar att Simon Harris (före detta hälsoministern) fördömde övergrepp mot anställda från kunder efter att personligen ha bevittnat hur kunder "reagerade" när de artigt ombads att bära munskydd: "Var inte en idiot, bär munskydd."²⁸

²⁴. <https://www.respectretailworkers.ie/respectretailworkers.pdf>

²⁵. <https://www.independent.ie/world-news/coronavirus/retail-workers-were-hardest-hit-by-second-and-third-waves-of-covid-pandemic-40909489.html>

²⁶. <https://mandate.ie/2021/12/retail-union-asks-public-to-show-renewed-respect-and-support-to-shop-workers-in-run-up-to-christmas/>

²⁷. <https://mandate.ie/2020/11/retailers-and-government-must-lead-by-example-and-show-respect-to-retail-workers/>

²⁸. <https://www.irishpost.com/news/dont-be-a-jerk-wear-the-mask-simon-harris-condemns-abuse-of-retail-workers-by-customers-190681>

Röster från frontlinjen:

"Det blir väldigt deprimerande ibland"

"Jag har blivit spottad på av en kund och jag hotades av en kund att se upp när jag lämnade butiken."

"Jag har förstahandserfarenhet av kunder som skäller ut mig på grund av företagets policyer som jag måste följa. Det blir väldigt deprimerande ibland."

"Jag har blivit utskälld, kunder har skrikit åt mig och kastat varor på mig. Vi behöver bättre arbetsplatsskydd i våra butiker innan någon skadas allvarligt."

Tunisien

Trakasserier och våld orsakar mer mental och fysisk skada



Tunisiska fackföreningar kämpar för ratificering av ILO:s konvention 190

”Redan innan covid-19 fanns i vår vokabulär; var våld, trakasserier, stress och oro på arbetsplatsen redan viktiga frågor inom handelssektorn” konstaterar tunisiska FGTA-UGTT, ”Med pandemin har problemen nått en allvarlig nivå och allvarligt skadat de anställdas mentala och fysiska välbefinnande.”

Enligt rapporten från FGTA-UGTT i Tunisien, som bland annat företräder detaljhandelsanställda:

- ✖ Kände sig många anställda hjälplösa inför de djupgående förändringar de var tvungna att hantera. De som arbetar i frontlinjen och betjänar kunder och som säkerställer kundernas säkerhet och trygghet, särskilt vid entréerna och i butikerna, har drabbats av stressiga situationer på grund av pandemin.
- ✖ Ökad arbetsbelastning och längre arbetstid, otillräckliga raster, att arbeta med ständig rädsla för att smittas på jobbet och smitta sina familjer, brist på vårdtjänster, massiva permitteringar och rädsla för att förlora sitt jobb gjorde handelsanställdas liv mycket svårare.
- ✖ Som om det inte vore nog har våldet och trakasserierna på arbetsplatsen ökat drastiskt under krisen.

Anställda i frontlinjen, som exempelvis i mataffärer har utsatts för våld och trakasserier på grund av livsmedelsbrist. Många säkerhetsvakter har attackerats när de försökt genomdriva säkerhetsåtgärder som att bära munskydd.

- ✖ Psykiska trakasserier, övergrepp från kunder, våld och fysisk aggression har allvarligt skadat de anställdas psykiska hälsa och allmänna välbefinnande.
- ✖ Våld och trakasserier på arbetsplatsen drabbar särskilt kvinnliga butiksanställda som också utsätts för diskriminering på arbetsplatsen och ojämlig fördelning av omsorgsansvar i hemmet.



Röster från frontlinjen:

“Osäkerhet leder även till självmordstankar bland anställda”

“Inför denna ofattbart höga nivå av osäkerhet upplever de anställda humörsvägningar, låg motivation, utmattning, ångest, depression, utbrändhet och har till och med självmordstankar. Enligt företagsläkare är reaktionerna ibland fysiska, som matsmältningsproblem, vikt- och aptitfluktuationer, hudreaktioner, trötthet, hjärt- och kärlsjukdomar, muskuloskeletala problem, huvudvärk eller oförklarlig värk eller smärta. Detta kan också leda till en ökning av konsumtion av tobak, alkohol och narkotika. Om de inte bedöms och åtgärdas på rätt sätt kan dessa psykologiska risker utlösa ännu allvarligare psykisk ohälsa.” (FGTA-UGTT).

USA

Skjutningar i butiker och hantering av det värsta av det värsta

Enligt UFCW Internationals interna rapporter smittades eller exponerades minst 50 600 butiks- och livsmedelsanställda av covid-19; och minst 213 detaljhandels- och livsmedelsanställda förlorade sina liv på grund av pandemin²⁹. Det var inte bara det dödliga viruset som hotade handelsanställda; anställda i frontlinjen var mer utsatta för risker som övergrepp, trakasserier och våld i olika former, till och med skottlossning i butiker.



"Att kunden alltid har rätt är nonsens" sa Stuart Appelbaum, ordförande för RWDSU/UFCW och UNI Handel

- ✖ Enligt uppgifter från FBI dödades 78 personer, däribland många butiksanställda i 28 skjutningar i livsmedelsbutiker mellan 2000 och 2020.³⁰
- ✖ Pandemin förvärrade situationen när restriktioner, brist på varor och säkerhetsåtgärder underblåste lågorna.
- ✖ Calvin Munerlyn, en butiksvakt sköts till döds för att han tillämpade munskyddspolicy och vägrade släppa in en kund i butiken utan munskydd.³¹
- ✖ Laquitta Willis, en kassörskas på en stormarknad sköts till döds av en kund som hon sa till att ta på sig munskydd.³²
- ✖ Efter ytterligare skjutningar i en livsmedelsbutik i Boulder, Colorado där 10 personer – däribland en ung butikschef – fick sätta livet till, rapporterade New York

Times att livsmedelsanställda tvingas stå ut med "det värsta av de värsta" enligt Kim Cordovo, chef för UFCW avdelning 7 som belyste en alarmerande ökning av trakasserier och våld mot anställda: "De har fått stå ut med fruktansvärt dåligt beteende av kunder – de spottas på, de blir slagna, kunder vägrar bära munskydd – och ändå var de första hjältarna".³³

- ✖ I en massskjutning på en Kroger-butik i Memphis skadades tio livsmedelsanställda – medlemmar i United Food and Commercial Workers International Union (UFCW). "Ingen i någon del av Memphis eller Amerika ska behöva utsättas för våld på jobbet eller i samhället", sa UFCW:s internationella ordförande Marc Perrone. "Och vi som nation måste göra mer för att förhindra att våldshandlingar överhuvud taget sker."³⁴

²⁹. <https://www.ufcw.org/press-releases/americas-largest-retail-union-calls-on-ceos-for-action-on-omicron-and-winter-covid-surge-to-protect-essential-workers-and-customers/>

³⁰. <https://www.fbi.gov/file-repository/active-shooter-incidents-in-the-us-2020-070121.pdf/view>

³¹. <https://www.bbc.com/news/world-us-canada-52540266>

³². <https://www.nytimes.com/2021/06/14/us/georgia-shooting-grocery-store-mask.html>

³³. <https://www.nytimes.com/2021/03/23/us/grocery-store-workers-boulder.html>

³⁴. <https://www.ufcw.org/press-releases/ufcw-condemns-shooting-at-kroger-store-in-memphis/>

³⁵. https://www.local338.org/index.php?option=com_content&view=article&id=294

³⁶. <https://www.washingtonpost.com/nation/2021/09/25/us-grocery-store-shootings/>



Röster från frontlinjen:

En chef dödades och två andra anställda skadades av en medarbetare som öppnade eld i en Stop & Shop-butik i West Hempstead. "Vi som samhälle måste inse att vapenvåld är en säkerhetsfråga också på arbetsplatsen", sa John Durso, chef för RWDSU/UFCW:s avdelning 338 som representerar många anställda i butiken. "Som en del av läkningsprocessen måste vi få till stånd förändringar för att se till att det inte händer igen. Det är vi skyldiga våra medlemmar som jobbar i samhällsviktiga verksamheter"³⁵

"Vapenvåld måste erkännas som en säkerhetsfråga på arbetsplatsen"

"Vi sätter våra liv på spel hela tiden med coronaviruset och nu med alla dessa massskjutningar", sa Chavez, en livsmedelsanställd. "Precis som jag undrar alla är det vi nästa gång?"³⁶



First Union kämpar för bättre villkor, högre lön och säkerhet i arbetet

Nya Zeeland

Våld och övergrepp ökade mer än någonsin

Två chockerande knivdåd i två olika butiker i Nya Zeeland under pandemin satte strålkastarljuset på problem med våld och trakasserier som pågått länge inom sektorn.

- ✖ I maj 2021 knivhögs och skadades två butiksanställda allvarligt av en kund som inte hade råd att köpa öl i en mataffär. Han skar en kvinnlig anställd i ansiktet från örsnibben till hakan, knufade ner henne på marken och sa, "Jag ska döda dig" och fortsatte att hugga henne. Hon räddades tack vare butikschefens och andra kunders ingripande.³⁷
- ✖ Fyra månader senare, i Auckland, knivhögs och skadades sju personer och några anställda i en livsmedelsaffär av en våldsam extremist innan han sköts till döds av polisen³⁸

- ✖ "Vi har varit bekymrade över det eskalerande våldet mot vårt personalteam", säger vd:n för stormarknadskedjan där fyra personer knivhögs.³⁹ Företagets säkerhetschef bekräftade problemets allvar: "Vi är oroad över både frekvensen och svårighetsgraden av övergreppen i våra butiker."⁴⁰
- ✖ Vd:n för detaljhandlarnas branschorganisation - Retail NZ - höll med om att våldet har eskalerat under pandemin: "Det finns ett mönster av våldsam och antisocialt beteende som vi ser över hela landet. Det är en mycket allvarlig fråga i hela landet."⁴¹

37. <https://www.odt.co.nz/star-news/star-national/countdown-stabbings-man-pleads-guilty-attempted-murder>

38. <https://www.bbc.com/news/world-asia-58405213>

39. <https://www.stuff.co.nz/national/crime/125116566/stabbing-in-dunedin-shock-devastation-as-carnage-unfolded-at-a-countdown-supermarket>

40. <https://www.stuff.co.nz/national/125089098/countdown-rep-overwhelmed-with-emotion-when-speaking-about-traumatic-dunedin-stabbing?rm=a>

41. <https://www.stuff.co.nz/national/12508074/stabbing-in-dunedin-supermarkets-look-at-safety-measures-amid-rise-in-aggressive-incidents>

42. <https://www.1news.co.nz/one-news/new-zealand/after-tough-year-supermarket-workers-frontlines-again-following-countdown-stabbings/>

43. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>

44. <https://www.1news.co.nz/2022/01/10/many-workers-struggling-with-pay-conditions-amid-pandemic/>

45. <https://www.1news.co.nz/2021/09/04/supermarket-worker-questions-if-her-job-is-still-worth-the-risk/>



Röster från frontlinjen:

"Man måste vara på sin vakt dygnet runt"

"Kunder började bli mer aggressiva under nedstängningen förra året och verkar bara ha fortsatt", sa First Union Retail's sekreterare Tali Williams som tillade: "Människor borde kunna komma till jobbet med vetskap om att de i all säkerhet kommer hem till sina familjer."⁴² Williams lyfte också fram våldspandemin: "Över hela landet är personalen nervös för den exponering de har som anställda i frontlinjen, inte bara för viruset, utan för den här typen av våld."⁴³

"Jag känner att man måste vara på sin vakt, dygnet runt", sa Pepi Campbell, en anställd på Dunedin, och syftade på övergrepp och hot: "Lönen täcker inte ens det vi måste göra."⁴⁴

En erfaren butiksanställd Kalein Howard rapporterade att de senaste åren är bland de värsta i hennes karriär: "Vi har upplevt fysisk misshandel, vi har fått saker kastade på oss. Anställda har sagt att de har blivit spottade på... Jag var för traumatiserad för att arbeta."⁴⁵

Chile

Bättre stängningstider, bättre skydd mot våld!”

Kvinnliga anställda utgör 70 procent av arbetskraften inom handelssektorn i Chile. Sena stängningstider och brist på säker kollektivtrafik gör att de löper större risk för våld och sexuella trakasserier under pandemin och därför gick chilenska handelsförbunden samman för att säkra bättre stängningstider och skydd för handelsanställda.



De chilenska handelsförbunden kämpar för bättre skydd mot våld

- ✱ Confederation of Commerce Workers of Chile (CONATRACOPS) och övriga handelsförbund bildade en allians ”Alliance of Commerce Workers of Chile”(ATCOMER) och lanserade kampanjen ”Stängning kl. 19” i augusti 2021.⁴⁶
- ✱ ATCOMER betonar att många kvinnliga butiksanställda har utsatts för våldsbrott när de pendlat mellan jobbet och hemmet efter sena skift under pandemin.
- ✱ Med sloganen ”Vår familj och vår säkerhet är också viktigt” syftar kampanjen till att säkra tidigare stängningstider och bättre skydd mot våld och trakasserier för butiksanställda.

⁴⁶. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/nace-atcomer-la-alianza-de-trabajadores-de-comercio-en-chile>
⁴⁷. <https://twitter.com/uniglobalunion/status/1460991601061371904?s=20>



Röster från frontlinjen:

“Detta är ett historiskt lyft för rättvisa för kvinnor”

“Detta är ett historiskt lyft för rättvisa för kvinnor som har kränkts, trakasserats och misshandlats. Vi kan inte tillåta att de fortsätter riskera sina liv bara för att de gör sitt jobb.” (Claudio Sagardías, ordförande för CONATRACOPS).

“Kvinnor i handeln trakasseras och utsatts för sexuella övergrepp på väg hem efter att ha jobbat sena kvällar. Därför kräver vi stängning kl. 19.” (Mauricio Acevedo Sandoval, ATCOMER).⁴⁷

Vi slår tillbaka och vi gör skillnad!

Samtidigt som våld, övergrepp och trakasserier mot butiksanställda har ökat oroväckande under pandemin slår fackföreningar över hela världen tillbaka starkare än någonsin för att uppnå vad handelsanställda förtjänar, en arbetsplats fri från våld och trakasserier. Listan nedan visar hur facklig makt och kollektivavtalsförhandlingar kan göra skillnad. Listan är inte uttömmande, och vi kommer att sammanställa en ny rapport om bästa praxis i slutet av 2022!

Storbritannien: Tack vare den hängivna kampanj "Freedom from Fear"⁴⁸ som USDAW drivit under många år har stora framsteg gjorts i Storbritannien och mer är på väg:

- ✖ En ny lag som skyddar skotska detaljhandelsanställda från våld, övergrepp och trakasserier antogs av det skotska parlamentet i januari 2021⁴⁹. Lagförslaget ger bättre skydd för detaljhandelsanställda genom:
 - a. En ny brottsrubricering av överfall, hot, övergrepp, att blockera eller hindra en detaljhandelsanställd.
 - b. Lagstadgat försvårande av sådana brott när detaljhandelsanställda tillämpar en lagstadgad åldersgräns.
- ✖ USDAW lyckades samla in över 100 000 underskrifter för att starta en debatt i det brittiska parlamentet om frågan. Frågan diskuterades den 7 juni 2021 i parlamentet.⁵⁰
- ✖ Den brittiska regeringen åtog sig att ratificera ILO:s konvention 190.
- ✖ USDAW fortsätter att göra påtryckningar för en bättre lagstiftning och har lyckats få till stånd ändringar av Police, Crime, Sentencing and Courts Bill, lagförslaget kring rättsväsendet och straffrättssystemet för att inkludera skydd för butiksanställda.

Japan: UA Zensens kampanj mot oberättigade klagomål och trakasserier inom handelssektorn ger inte bara frågan mer synlighet utan bidrar också till att säkra bättre lagstiftning, riktlinjer och erkännande av handelsanställda.

- ✖ Den 3 december 2020 höll UA ZENSEN ett event om våld och trakasserier med 200 deltagare, däribland över 80 japanska parlamentsledamöter. Under mötet åtog sig den japanska regeringen att anslå en

budget på 17 miljoner japanska yen (cirka 160 000 USD) för att utveckla specifika riktlinjer och åtgärder för att förhindra trakasserier från kunder och öka medvetenheten.⁵¹

- ✖ Japans före detta premiärminister erkände i det japanska parlamentet trakasserier som detaljhandelsanställda utsätts för och åtog sig att adressera frågan.
- ✖ Det japanska ministeriet för hälsa, arbete och välfärd arbetar med att ta fram en riktlinje med fokus på trakasserier från kunder.
- ✖ En förordning om avskaffande av diskriminering som inkluderar åtgärder mot trakasserier från kunder förväntas införas 2022 i prefekturen Akita i Japan. Det blir den första förordningen som adresserar trakasserier från kunder.

Australien: SDA:s "No One Deserve a Serve"-kampanj som lanserades i december 2017 bidrog till att problem med övergrepp mot detaljhandels- och snabbmatsanställda har erkänts som ett allvarligt problem som kräver bättre åtgärder och lagstiftning för att skydda anställda. Här är en icke-uttömmande lista över⁵² de viktigaste framstegen:

- ✖ Förbundet stod värd för två nationella rundabordskonferenser som sammanförde branschgrupper och arbetsgivare i syfte att arbeta för branschövergripande lösningar.
- ✖ Rikstäckande reklamkampanj som pekar ut kränkande och våldsamma kunder, inklusive två reklamfilmer på tv för detaljhandeln och en för snabbmatsbranschen och radioreklam och reklamaffischer.
- ✖ SDA informerar federala och statliga parlamentsledamöter och senatorer i frågan.
- ✖ Arbeta med enskilda arbetsgivare om deras specifika policy och utbildning.
- ✖ Alla större arbetsgivare har undertecknat SDA:s branschuttalande som kräver nolltolerans mot övergrepp och våld.
- ✖ Böter för att hosta och spotta på personal i New South Wales, Queensland och Northern Territory. Böter och/eller fängelsestraff (upp till 12 månader) för övergrepp/misshandel riktat mot handelsanställda eller apoteksassistenter i västra och södra Australien.
- ✖ Kampanj som stötts av parlamentsledamöter och senatorer över hela Australien.

- ✖ Forskning och världens första försöksverksamhet med förebyggande åtgärder på handels- och snabbmatsbutiker i partnerskap med en statlig säkerhetsbyrå och Griffith University

Finland: PAM och Finsk Handel lanserade en kampanj med titeln "Vänligt bemött" 2017 för att främja bra kundbeteende.

- ✖ Kampanjvideorna som har visats hundratusentals gånger på sociala medier⁵³ har blivit virala och spelat en viktig roll i kampanjen för att höja medvetenheten.
- ✖ PAM förhandlade fram en särskild paragraf i kollektivavtalet på branschnivå som ålägger arbetsgivare inom detaljhandeln att bedöma risker för övergrepp och trakasserier och vidta nödvändiga åtgärder för att skydda de anställda.
- ✖ PAM och Finsk Handel har utarbetat anvisningar för att itu med trakasserier inom handelssektorn och ge anställda rätt att vägra betjäna besvärliga kunder.

Sverige: Unionen och Handels har effektivt använt kollektivavtalsförhandlingar för att förebygga våld och trakasserier på arbetsplatsen med särskilt fokus på sexuella trakasserier.

- ✖ En arbetsgrupp (bestående av fackliga företrädare och arbetsgivarrepresentanter) med fokus på förebyggande av sexuella trakasserier från tredje part har inrättats.
- ✖ Riskbedömning och förebyggande av trakasserier integreras i arbetsmiljöarbetet.
- ✖ En ny lag infördes i mars 2021 som gör att en person över 15 år kan förbjudas tillträde till en butik om det finns risk för att han eller hon kommer att begå brott eller trakassera någon i butiken. Tillträdesförbudet gäller för en viss tid, högst ett år men kan förlängas.

Chile: Tack vare kampanjen "Stängning kl. 19" som lanserades av den fackliga handelsalliansen ATCOMER i Chile och kraftfulla åtgärder som vidtogs av alliansen godkände chilenska senatens arbetsutskott lagförslaget som syftar till att främja anständigt arbete och anställdas säkerhet inom handeln genom att stänga butiker klockan 19. Lagstiftningsarbetet pågår fortfarande.⁵⁴



Sinathit i Peru inrättade en kommitté för förebyggande av trakasserier.

Peru: Efter månader av förhandlingar och flera kollektiva åtgärder och strejker ingick fackförbundet Sinathit i Peru ett banbrytande kollektivavtal med Tottus, en stormarkskedja i landet. Förutom löneökning, bättre förmåner och arbetsmiljöskydd inrättades en kommitté för att skydda anställda mot sexuella trakasserier.⁵⁵

Korea: Efter många aktioner och en strejk tecknade Chanel Korea Workers Union ett nytt kollektivavtal och säkrade bättre löner och rättigheter för medlemmarna, inklusive bättre förebyggande åtgärder mot sexuella trakasserier i butiker.⁵⁶ Förbundet kräver vidare gottgörelse för anställda som utsatts för sexuella trakasserier av en chef.⁵⁷



Chanel Korea Workers kämpade hårt för att säkra bättre skydd mot sexuella trakasserier.

48. Mer information om kampanjen hittas här: <http://www.usdaw.org.uk/Campaigns/Freedom-From-Fear>

49. <https://www.uniglobalunion.org/news/usdaw-wins-new-scottish-law-protecting-retail-workers-abuse>

50. <https://petition.parliament.uk/petitions/328621>

51. <https://www.uniglobalunion.org/news/japan-ua-zensen-advances-eliminate-harassment-customers>

52. <https://national.sda.com.au/no-one-deserves-a-serve/>

53. The campaign videos are available here: <https://www.facebook.com/ollaanihmisiiksikaupassa/>

54. <https://www.uniglobalunion.org/news/chilean-senate-labour-committee-approves-cierre-las7-close-7pm>

55. <https://www.uniglobalunion.org/es/news/conquista-de-pandemia-el-sinathit-logra-nueva-firma-de-convenio>

56. <https://www.uniglobalunion.org/news/chanel-korea-workers-union-wins-wage-increase-and-collective-agreement-pressing-secure-justice>

57. <https://www.uniglobalunion.org/news/kfsu-chanel-korea-workers-union-fights-against-endemic-sexual-harassment>

Slutsats

Denna rapport avslutas med vår deklaration om våld och trakasserier inom handeln, som enhälligt antogs på UNI Handels webinarium som hölls på den första globala aktionsdagen den 17 november 2021 med deltagande av 110 fackliga ledare, aktivister och medlemmar från 30 länder.⁵⁸

UNI Handels deklaration om våld och trakasserier inom handeln

VI UPPMANAR MYNDIGHETER OCH DETALJHANDELSFÖRETAG ATT AGERA FÖR ATT SKYDDA HANDELSANSTÄLLDA:

“STOPPA VÅLDET, RESPEKTERA ARBETSTAGARNA”

Våld, övergrepp och trakasserier har plågat handeln i många år. Våld som utövas av kunder är vanligt, och spänner mellan oförsämda kommentarer och respektlösa gester till verbala angrepp, hotelser om våld, fysiska attacker och sexuella trakasserier.

I samband med covid-19-pandemin har dock situationen förvärrats. Medan handelsanställda runtom i världen har fortsatt att försörja människor med livsviktiga varor, även under de striktaste nedstängningarna, har man med avsikt hostat eller till och med spottat på dem, de har blivit utsatta för verbala attacker, förödmjukats, utsatts för rasistiska kommentarer, hotats, slagits med varor, angripits fysiskt, knivhuggits och även skjutits till döds av kunder. Ofta har anledningen varit att de har bett kunder att respektera säkerhetsregler, eller att de har fått skulden för att varor har tagit slut i en butik.

Könsbaserat våld mot kvinnliga butiksanställda har också ökat under pandemin. Frånvaron av lämpliga och säkra transportmedel har inneburit att många kvinnliga handelsanställda har förvägrats rätten att kunna resa på ett säkert sätt till och från arbetet, och det har gjort dem utsatta för attacker. Det har förekommit att butikschefer har utnyttjat otrygga anställningsformer och minskade arbetstider för att erhålla sexuella tjänster i utbyte mot fler skift.

Idag kräver medlemsförbund i UNI Global Union, som representerar miljoner handelsanställda i hela världen, ett stopp för våldet och trakasserier inom handeln.

Vi ansluter oss till UNI Global Union i organisationens uppmaning till Internationella arbetsorganisationen ILO att förklara att hälsa och säkerhet är grundläggande rät-



tigheter. Våld och trakasserier berör hälsa och säkerhet, och alla arbetstagare förtjänar ett skydd.

Vi uppmanar våra regeringar att:

- ✗ ratificera ILO-konvention 190 och rekommendation 206 om våld och trakasserier
- ✗ samråda med fackföreningarna i syfte att utarbeta och införa effektiva lagar med påföljder och sanktioner (inklusive om nödvändigt en ny brottsrubricering) för att stoppa trakasserier, attacker och övergrepp mot handelsanställda
- ✗ bekräfta att våld i hemmen utgör ett problem för alla arbetstagare i deras arbete, och vidta nödvändiga åtgärder för att eliminera alla former av våld och trakasserier.

Vi uppmanar alla detaljhandlare, grossister och e-handelsföretag att omedelbart vidta åtgärder för att tackla det ökande våldet och de ökande trakasserier under pandemin genom att:

⁵⁸ More information on the webinar is available here: <http://www.uniglobalunion.org/news/unions-demand-action-end-customer-violence-stores>

- ✖ samråda och förhandla med UNI Handel och dess medlemsförbund över hela världen om en politik och åtgärder för att skydda handelsanställda, och sedan genomföra dem
- ✖ införliva arbetet för att förhindra våld och trakasserier i säkerhetsarbetet och att vidta åtgärder för att bekämpa våld och trakasserier i alla verksamheter
- ✖ ersätta politiken om att "kunden har alltid rätt" – som uppmuntrar kunder att uppträda oförsämrade och våldsamt och avskräcker anställda från att rapportera sådant beteende – med en nolltoleranspolitik med avseende på våld och trakasserier, och tydliggöra att ett sådant beteende inte kommer att tolereras, utan i stället kommer att sanktioneras
- ✖ sörja för säkra arbetsresor till och från arbetet för de anställda
- ✖ erbjuda särskild utbildning för de anställda om hur kunder som beter sig illa kan hanteras, och utrusta anställda med nödvändiga verktyg, procedurer och stödåtgärder för att de ska kunna omsätta utbildningen i praxis
- ✖ tackla könsbaserat våld med specifika säkerhetsåtgärder för kvinnliga handelsanställda



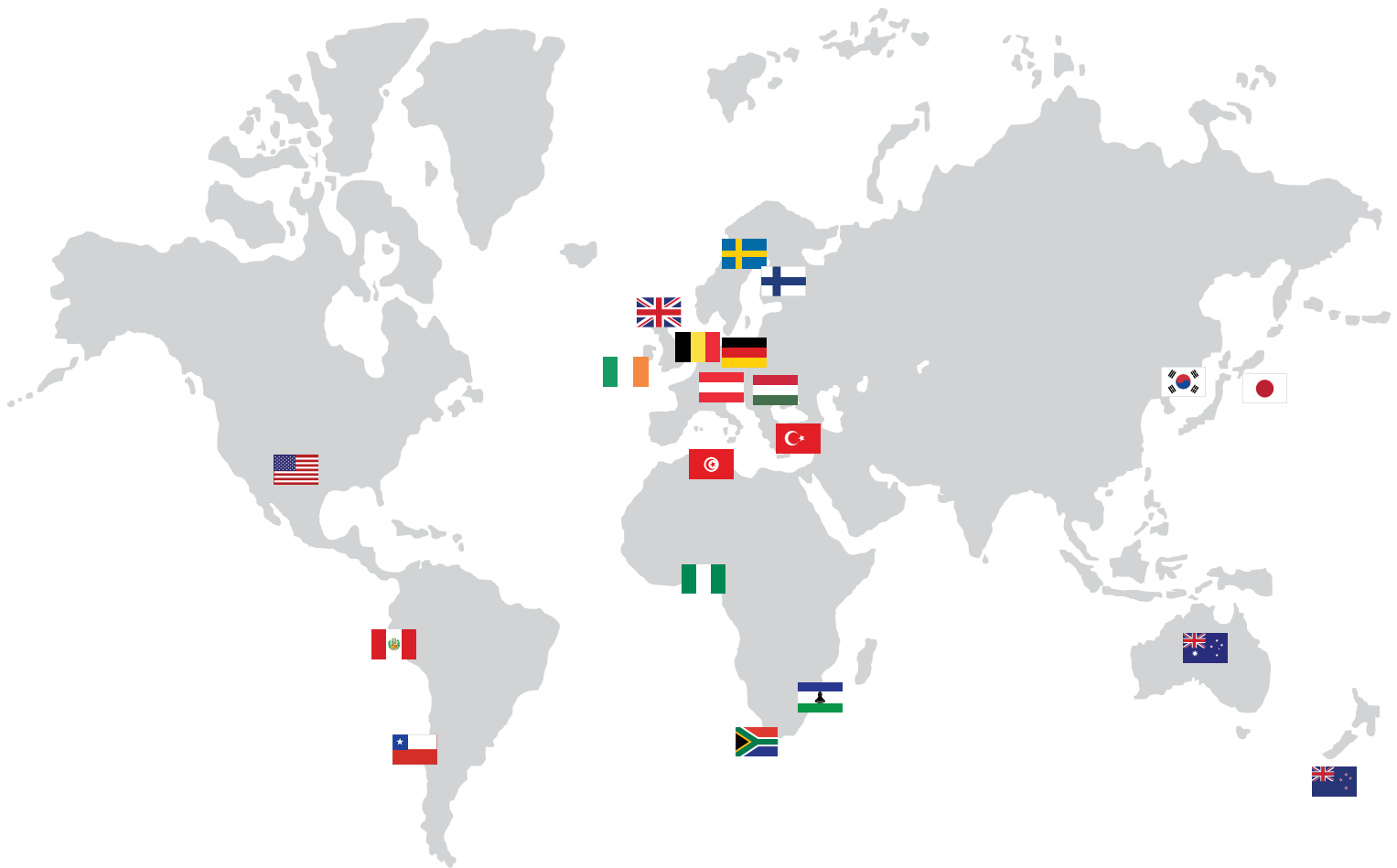
- ✖ vidta alla nödvändiga försiktighetsåtgärder för att undvika olika former av våld som kan manifesteras sig genom diskriminering på grundval av bland annat ras, etnisk tillhörighet, hudfärg, ålder, sexuell läggning och könsidentitet.

Med denna deklaration understryker vi vårt engagemang och vår enighet i kampen mot alla former av våld och trakasserier inom handeln och för att gemensamt verka för att eliminera alla former av våld och trakasserier.

Ingen handel med våld och trakasserier!

DEN OBEKVÄMA SANNINGEN

Pandemin av våld och trakasserier inom handel



Som bevis från mer än 20 länder på alla kontinenter som omfattas av denna rapport visar, fortsätter handelsanställda runt om i världen att se till att människor har tillgång till mat och andra basvaror, även under de striktaste nedstängningarna. Man har med avsikt hostat eller till och med spottat på dem, de har blivit utsatta för verbala attacker, förödmjukats, utsatts för rasistiska kommentarer, hotats, slagits med varor, angripits fysiskt, knivhuggits och till och med skjutits till döds av kunder.

