

Halt!

Tipps zur Prävention von Gewalt durch Dritte im Handelssektor Ein Leitfaden



Oktober 2009

Dieses Projekt wird im Rahmen der Kampagne für gesunde Arbeitsplätze 2008-2009 der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz (OSHA) durchgeführt.

Die alleinige Verantwortung für den Inhalt dieser Broschüre liegt bei den Autoren. Die Europäische Kommission übernimmt keine Haftung für die Nutzung der darin enthaltenen Informationen.



Inhaltstabelle

Einleitung	2
Kapitel 1: Gefährdungsbeurteilung	4
Kapitel 2: Vermeidung von Gewaltübergriffen	6
Kapitel 3: Umgang mit Konflikten	10
Kapitel 4: Partnerschaft und Zusammenarbeit	14
Kapitel 5: Wo kann ich mehr erfahren?	18



Einleitung

Nach den Statistiken der Europäischen Kommission sind über drei Millionen Beschäftigte im europäischen Handelssektor bereits Opfer einer Gewalttat gewesen. In Anbetracht der Art der Arbeit im Handelssektor besteht Grund zur Annahme, dass die tatsächliche Ziffer weit größer ist, und dass Übergriffe dieser Art tagtäglich vorkommen.

Diese Befürchtung wurde durch die vielen Berichte an die Sozialpartner von ihren Mitgliedern während der Entwicklung dieses Leitfadens bestätigt, die zeigen, dass die Zahl der Übergriffe auf nationaler Ebene steigt.

Nach Ansicht der Sozialpartner (UNI-Europa Handel und EuroCommerce) haben alle Arbeitnehmer ein Recht auf Schutz vor Gewalt durch Dritte am Arbeitsplatz. Dieser Grundsatz spiegelt sowohl die Auffassung der IAO hinsichtlich menschenwürdiger Arbeitsbedingungen wider sowie die Ambitionen der Europäischen Kommission, die in den Zielen von Lissabon festgehalten wurden.

Die Sozialpartner begannen ihre Zusammenarbeit zur Förderung der Sicherheit am Arbeitsplatz bereits vor der Gründung des Ausschusses des sozialen Dialogs, da die erste gemeinsame Erklärung der Sozialpartner im Handelssektor zu diesem Thema im Jahr 1995 unterzeichnet wurde. Darin riefen die Sozialpartner die öffentlichen Verwaltungen auf nationaler und lokaler Ebene auf, das Problem der Gewalt und Kriminalität im Einzelhandel anzugehen und plädierten für eine Dreierkooperation als sinnvollsten Weg, um Leitlinien zum Umgang mit Gewalt und Kriminalität am Arbeitsplatz zu entwickeln.

Seit 2005 sind die Bemühungen auf Arbeitsgruppenebene intensiviert und einschlägige Debatten im Ausschuss des sozialen Dialogs zu dem Thema geführt worden. Insbesondere findet ein reger Austausch zwischen den Sozialpartnern über bewährte Verfahren statt, die auf nationaler und betrieblicher Ebene gefördert und umgesetzt werden sollten.

Die Sozialpartner haben ebenfalls darüber beraten, wie man am sinnvollsten mit Gewalt durch Dritte umgehen sollte und haben sich an der diesbezüglichen branchenübergreifenden Initiative der Europäischen Kommission im März 2008 beteiligt.

Zur Verstärkung ihrer Zusammenarbeit haben UNI-Europa Handel und EuroCommerce ein gemeinsames Projekt auf europäischer Ebene durchgeführt, das von der Europäischen Kommission finanziell unterstützt wird.

Die Sozialpartner haben sich dabei auf Gewalt durch betriebsfremde Dritte konzentriert. In diesem Leitfaden wird Gewalt wie folgt definiert:

Die Gewalt „von außen“ beinhaltet in der Regel physische Gewalt sowie verbale Beleidigungen und Bedrohungen, die von Außenstehenden (z.B. Verbraucher und Kunden) gegenüber Personen bei der Arbeit ausgesprochen bzw. ausgeübt werden, wobei die Gesundheit, Sicherheit oder das Wohlbefinden der Beschäftigten gefährdet wird.

Aggressive oder gewalttätige Handlungen nehmen folgende Formen an: Unhöfliches Verhalten, d.h. mangelnder Respekt gegenüber anderen; körperliche oder verbale Gewalt, also die Absicht, jemanden zu verletzen, sowie Überfälle und Übergriffe Dritter, d.h. die Absicht, jemanden zu schädigen.

Diese Definition wurde 2006 zu Beginn des vorliegenden Projekts vereinbart, als die Sozialpartner eine gemeinsame Erklärung zur „Förderung eines sichereren Arbeits- und Einkaufsumfelds“ unterzeichneten.

Mit diesem gemeinsamen Handbuch zur Förderung eines sichereren Arbeits- und Einkaufsumfelds im Handelssektor möchten wir folgende Ziele erreichen:

- ▷ Entwicklung eines sektorspezifischen Ansatzes zur Prävention von Gewalt durch Dritte und zum Schutz der Arbeitnehmer auf der Grundlage bewährter Verfahren, die auf nationaler oder lokaler Ebene bereits erfolgreich durchgeführt wurden;
- ▷ Bewusstseinsbildung bei den öffentlichen Stellen für die Wichtigkeit der Durchführung eines gemeinsamen präventiven Ansatzes;
- ▷ Bereitstellung eines Hilfsinstruments auf EU-Ebene für Geschäftsinhaber und deren Mitarbeiter, um ihnen zu helfen, die Sicherheit am Arbeitsplatz durch soziale Partnerschaft zu verbessern.

Dieses Handbuch umfasst folgende Kapitel:

- ▷ Gefährdungsbeurteilung
- ▷ Prävention von Übergriffen
- ▷ Umgang mit Konflikten
- ▷ Partnerschaftliche Beziehungen
- ▷ Ressourcen für mehr Informationen und Training

In diesem Handbuch wird der Begriff ‚Mitarbeiter‘ für sowohl Angestellte als auch Führungskräfte in Geschäften verwendet. Die Sozialpartner sind sich bewusst, dass Übergriffe am Arbeitsplatz beide Parteien betreffen. Auch wenn sie aufgrund ihrer Position unterschiedliche Rollen innehaben, können Führungskräfte und Angestellte die gleichen Erfahrungen machen. Wenn eine bestimmte Aufgabe nur von einer der beiden Parteien verrichtet werden muss, so wird im Text speziell darauf hingewiesen.

Dieses Handbuch soll ein praktisches und flexibles Instrument sein und weit verbreitet werden. Es richtet sich insbesondere an KMU, die 95 Prozent der Unternehmen im Handelssektor ausmachen.

Die europäischen Sozialpartner für den Handel hoffen, dass ihre Mitglieder in allen Ländern und die Beschäftigten in Unternehmen aller Größen von den Erfahrungen, die in diesem Handbuch geschildert sind, profitieren werden. Das Handbuch beruht auf den bewährten Verfahren, die durch soziale Partnerschaft entwickelt wurden, um den Schutz der Arbeitnehmer in Einzelhandelsgeschäften zu verbessern.

Gefährdungsbeurteilung

Der erste Schritt zur Erhöhung der Sicherheit am Arbeitsplatz besteht darin, die existierenden Gefahren zu beurteilen. Die Einzelheiten dieser Beurteilung hängen von verschiedenen Faktoren wie Größe und Standort der Geschäfte ab.

Zweck:

- ▷ Identifizierung der Schwachpunkte, die durch die Gegebenheiten und den Standort des Arbeitsplatzes bedingt sind;
- ▷ Identifizierung der Faktoren, die Mitarbeitern ein Gefühl von Unsicherheit und Gefährdung geben;
- ▷ Berücksichtigung aller Mitarbeiterkategorien, wie Teilzeitarbeitnehmer, ältere Beschäftigte, junge Mitarbeiter usw. Auch befristet Beschäftigte wie Wartungs- und Sicherheitskräfte sowie Angestellte von Subunternehmen sollten berücksichtigt werden.

Die Gefährdungsbeurteilung sollte regelmäßig unter Beteiligung der Beschäftigten aktualisiert werden. Derartige Beurteilungen sind im Europäischen Recht zu Gesundheitsschutz und Sicherheit vorgeschrieben¹ und sollten möglichst viele der nachfolgenden Themen abdecken:

Standort

Ein gutes Verständnis des Standorts und des benachbarten Umfelds des Geschäfts ist ein Schlüsselfaktor für die Beurteilung des Risikos von Raubüberfällen.

Zugang

Man sollte analysieren, wie Kunden und Beschäftigte zum Geschäft gelangen (sind öffentliche Verkehrsmittel vorhanden, gibt es ausgewiesene Parkplätze, usw.) und wie sicher der Zugang zum Geschäft als solches ist.

Lay-out

Das Lay-out des Geschäfts (Sichtbarkeit im Geschäft, Schlangen an Kassen) sollte geprüft werden, da ein schlechtes Lay-out das Diebstahlrisiko erhöht bzw. zu Unzufriedenheit und Verärgerung auf Seiten der Kunden führen kann.

Kundendienst

Man sollte überprüfen, ob die existierenden Verfahren, Mitarbeiterfortbildungen und der Umgang mit Anfragen und Beschwerden von Kunden angemessen sind, um das Risiko von Beleidigungen und Gewalt zu minimieren.

Ladendiebstahl

Es sollte geprüft werden, ob die existierenden Verfahren, Mitarbeiterfortbildungen und Umgangsweisen mit Ladendiebstahl ausreichen, um das Risiko von Überfällen und Gewalt zu minimieren.

¹ Weitere Informationen sind auf der Webseite der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz erhältlich <http://osha.europa.eu/en>

Großbritannien stellt sich der Herausforderung der Gefährdungsbeurteilung



In Großbritannien ist bereits seit Langem in der Gesetzgebung über Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz vorgegeben, dass die Arbeitgeber gesetzlich dafür verantwortlich sind, ihre Mitarbeiter vor Gewalt durch Dritte zu schützen. Doch bis spätestens 2003 hatte die Besorgnis unter den Beschäftigten im Einzelhandel zugenommen, dass das Problem gravierender wurde. Daraufhin rief die Gewerkschaft Usdaw, die wichtigste Vertretung der Beschäftigten im Einzelhandel, die Kampagne 'Freedom from Fear' ins Leben. Im Rahmen dieser Kampagne wurden Musterverfahren für den Umgang mit Risiken und eine einfache Checkliste zur Gefährdungsbeurteilung entwickelt, die unter folgender Adresse abzurufen sind: http://www.usdaw.org.uk/campaigns/freedom_from_fear/.

In Großbritannien obliegt es den lokalen Behörden, die Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften für den Einzelhandelssektor durchzusetzen. Mehrere Behörden haben die Kampagne von Usdaw aufgegriffen. Insbesondere im Raum Greater Manchester entwickelten die zehn Kommunalbehörden in Zusammenarbeit mit der Polizei von Greater Manchester einen Umsetzungsplan und stellten fest, dass die Gefährdungsbeurteilungen vieler Arbeitgeber mangelhaft waren. Sie halfen ihnen, den Schutz der Beschäftigten zu verbessern. Während des ersten Jahres des Projekts fiel die Zahl der Diebstähle in Bury um 75 % und in Salford um 49 %.

Auf nationaler Ebene hat der Minister für Gesundheitsschutz und Sicherheit die Ernsthaftigkeit des Problems erkannt und gemeinsam mit Gewerkschaften und Arbeitgeberverbänden einen Leitfaden für die Risikobeurteilung ausgearbeitet. Dieser Leitfaden enthält Tipps, wie eine solche Beurteilung in Einzelhandelsunternehmen durchgeführt werden sollte sowie praktische Ratschläge, um Gefahren zu mindern. Der Leitfaden ist unter folgender Adresse erhältlich: <http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm>.

Nachdem die Risiken und unmittelbaren Gefahren identifiziert und beurteilt worden sind, gilt es zu verhindern, dass daraus Übergriffe entstehen. Eine große Bandbreite an Maßnahmen kann ergriffen werden, um ein hinreichend präventives Umfeld zu schaffen, z.B. den Arbeitsplatz zu gestalten mit dem Ziel, die Sicherheit der Mitarbeiter zu optimieren, sowie Verfahren durchzuführen, die die Wahrscheinlichkeit unerwarteter Übergriffe minimieren.

Die folgenden drei Aspekte, die durch eine Vielzahl an Beispielen dargestellt werden, sollten beachtet werden, um ein hinreichend präventives Umfeld zu schaffen.

Fortbildung

Sobald Sie entschieden haben, welche Maßnahmen zum Schutz Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind, muss unbedingt dafür gesorgt werden, dass alle Beschäftigten ein gründliches Verständnis der Verfahren in den Geschäften haben. Dies kann nur durch geeignete Fortbildungen über die Anwendung der Sicherheitsmaßnahmen sowie im Umgang mit Konflikten und Aggressionen erreicht werden. Die Geschäftsleitung sollte einen Plan für die Schulung aller Beschäftigten verabschieden, um sicherzustellen, dass jeder Mitarbeiter die Rolle kennt, die er/sie in einer gegebenen Situation übernehmen muss. Eine mangelhafte Schulung kann das Risiko von Gewaltübergriffen signifikant erhöhen.

Fragen der Gestaltung

- Lay-out des Geschäfts

- ▷ Ausreichende Visibilität – guter Überblick über die Ladenfläche. Dies kann durch die Anbringung von Spiegeln, Verbreiterung der Gänge oder durch transparente Ladenfronten verbessert werden, die es ermöglichen zu sehen, was sowohl innerhalb als auch außerhalb des Geschäfts vor sich geht;
- ▷ Eine gut gestaltete Theke kann ebenfalls als Barriere wirken, um Übergriffe zu verhindern.

- Kassenbereich

- ▷ Installation von Sicherheitssystemen, die das Herausnehmen der Kassenlade durch jede andere Person als den Kassierer verhindern;
- ▷ Sollte dies nicht möglich sein, so sollte die Kasse außer Reichweite der Kunden platziert werden, um Diebstähle zu verhindern.

- Eingänge und Ausgänge der Geschäfte – diese sollten möglichst:

- ▷ leicht zugänglich sein;
- ▷ leicht auf- und abschließbar sein;
- ▷ weit entfernt von möglichen Verstecken sein.

Prävention von Gewalt durch Dritte – Lehrgang von Carrefour "SOS conflict"



Die Lösung von Sicherheitsfragen ist eine der Prioritäten der Carrefour Gruppe, um zu gewährleisten, dass allen Mitarbeitern Hilfe und Schutz geboten wird, wenn ein Gewaltübergriff durch Dritte auftritt.

Oberstes Ziel dieser Fortbildungsmaßnahme ist es, den Auszubildenden praktische Instrumente zu geben, um Konfliktsituationen besser handhaben zu können.

Diese Fortbildung wird durch professionelle Trainer durchgeführt oder durch Geschäftsleiter, die den gleichen Lehrgang abgelegt haben. **Diese Doppelgleisigkeit von Trainern und Auszubildenden macht es leichter, die notwendigen Fertigkeiten an das Personal in den Geschäften zu vermitteln.**

Ziele

- Förderung der Fähigkeit, mit Gewaltübergriffen auf professionelle Weise umzugehen;
- Berücksichtigung sämtlicher Situationen, die in einem Geschäft auftreten könnten, d.h. von einer leicht aggressiven bis hin zu einer äußerst gefährlichen Situation.

Das Training

Die Schulungsmaterialien sind mit dem Ziel zusammengestellt worden, der Geschäftsleitung zu helfen, ihre Mitarbeiter zu schulen. Der nicht berufsmäßige Ausbilder hat Zugang zu einem Video sowie zu Bildmaterialien, um den Lehrgang unter optimalen Voraussetzungen durchführen zu können.

Der allgemeine Ansatz der Schulung besteht darin, die Arbeitnehmer über die möglichen emotionalen Abläufe in gewaltsamen Situationen aufzuklären und ihnen zu helfen, eine angemessene Reaktion auf die Gewalt zu entwickeln. Es werden drei praktische Übungen und ein Video eingesetzt.

Erwartete Ergebnisse

- Ein besseres Verständnis der möglichen Reaktionen schwieriger Kunden, um eine geeignete Reaktionsfähigkeit in einer gegebenen Situation zu entwickeln;
- Eine Bandbreite an Lösungen, die je nach den Umständen eingesetzt werden können, um Konfliktsituationen zu verhindern oder anzugehen;
- Ein besseres Verständnis der emotionalen Abläufe im Fall von Bedrohungen, Erpressung oder Überfällen.

Nützliche Daten

- Im Zeitraum 2007 bis 2008 wurden 700 Beschäftigte in französischen Supermärkten geschult (dies entspricht 4859 Trainingsstunden).
- Die Anzahl an Geschulten in französischen Hypermärkten während des Zeitraums 2007 bis 2008 belief sich auf 7658.

Sicherheit an erster Stelle bei der REWE Group



Die REWE Group möchte ihre Beschäftigten in allen Filialen so weit wie möglich vor Raubüberfällen und ihren Folgen schützen. Zu diesem Zweck hat die REWE Group in Zusammenarbeit mit der BGHW (Berufsgenossenschaft für Handel und Warendisposition) und einem externen Dienstleistungserbringer ein Informations- und Präventionsprogramm entwickelt. Zu den empfohlenen Maßnahmen gehören organisatorische und auch bautechnische Änderungen.

Ein Raubüberfall in einem Supermarkt dauert normalerweise nur einige Minuten. Mit ihrem Präventionsprogramm bietet die REWE Group rasche und umfassende Hilfe für ihre Arbeitnehmer.

- Eine gute Beleuchtung außerhalb und innerhalb von Geschäften ist erforderlich:

- ▷ um eine gute Atmosphäre und einen professionellen Eindruck zu geben;
- ▷ um dunkle Ecken und einen ungepflegten Eindruck zu vermeiden;
- ▷ um Kundenparkplätze und Lieferbereiche gut zu beleuchten.

- Videoüberwachungsanlagen

- ▷ Die Anbringung einer Videoüberwachungsanlage ist eine Sicherheitsmaßnahme, die nach reiflicher Überlegung und entsprechend nationalem Recht eingeführt werden sollte;
- ▷ Videoüberwachungsanlagen sind kein Allheilmittel;
- ▷ Die Vertreter der Arbeitnehmer sollten konsultiert und informiert werden, bevor eine Videoüberwachungsanlage installiert wird;
- ▷ Das Recht der Arbeitnehmer auf Schutz der Privatsphäre muss gewährleistet bleiben.

Förderung eines sichereren Arbeits- und Einkaufsumfelds in Dänemark



In Dänemark arbeitet die Gewerkschaft der Einzelhandels-, Büro- und Lagerangestellten HK Handel mit der dänischen Handelskammer zusammen, um verschiedene Informationskampagnen zu entwickeln, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz zu fördern. Diese Zusammenarbeit findet in erster Linie über den von der Regierung geförderten Rat für das Arbeitsumfeld im Einzelhandel BAR Handel statt.

Im September 2001 rief BAR Handel die Kampagne 'Gib das Geld raus' ins Leben. Ziel dieser Kampagne war es, mehr Bewusstsein für die Prävention von Gewalt und Raubüberfällen im Einzelhandel zu schaffen.

Im Rahmen dieser Kampagne wurden zwei Leitfäden veröffentlicht, die aufzeigen, wie Einzelhandelsgeschäfte Gewaltübergriffe und Diebstähle verhindern und angehen können. Die Leitfäden bieten technische und praktische Vorschläge, die sowohl für Arbeitgeber als auch für Arbeitnehmer relevant sind, sowie Empfehlungen, um Arbeitsvorgänge vor eventuellen Diebstählen und Gewaltübergriffen zu sichern. Sie wurden an alle Organisationen und deren Mitglieder sowie an alle Arbeitnehmervertreter für Gesundheitsschutz und Sicherheit (in Betrieben mit mehr als zehn Mitarbeitern) geschickt. Diese äußerst populären Leitfäden sind unter der Internetadresse www.barhandel.dk erhältlich.

Um die Kampagne publik zu machen, wurden Arbeitgeber und Arbeitnehmer zu Abendveranstaltungen in ganz Dänemark eingeladen. Dort wurde in der Regel eine Präsentation vom zuständigen Raubdezernat der Polizei darüber abgehalten, wie Raubübergriffe in den meisten Fällen ablaufen und wie die Polizei anschließend ermittelt. Des Weiteren wurde von einem Psychologen erläutert, wie man sich mental auf einen potenziellen Überfall vorbereiten und psychologische 'erste Hilfe' leisten kann. Die örtliche Polizei wurde ebenfalls eingeladen, um lokale Sicherheitsinitiativen vorzustellen und Empfehlungen für Alarmsysteme usw. zu erteilen.

Über die Kampagne wurde in der Presse umfassend berichtet. Sie wird fortgeführt, da angesichts der anhaltenden Kriminalität auf diesem Gebiet, ständige Wachsamkeit geboten ist.

Verfahren in den Geschäften

– Umgang mit Bargeld

- ▷ Es sollte sich kein Bargeld in den Kassen anhäufen.
- ▷ Es sollten Verfahren für das Leeren der Kassen sowie für den Transport von Bargeld zum Zählraum oder zur Bank festgelegt werden, die alle Mitarbeiter kennen und beachten sollten.
- ▷ Das Bargeld sollte nicht für die Öffentlichkeit sichtbar sein und nicht in öffentlichen Bereichen sortiert oder gezählt werden.
- ▷ Des Weiteren sollte, um die Menge an Bargeld in Geschäften in Grenzen zu halten, der Einsatz von Zahlungskarten und anderer elektronischer Zahlungsmittel gefördert werden.

– Die Kunden sollten in den Geschäften nicht unnötig aufgehalten werden

- ▷ Es sollten sich keine Schlangen an den Kassen bilden dürfen.

- Es sollten sichere Verfahren zur Öffnung und Schließung des Ladens festgelegt werden.
- Bei der Planung der Anwesenheit des Personals sollten die unterschiedlichen Risiken je nach Tageszeit und Wochentag berücksichtigt werden.
- Das Geschäft sollte sowohl innen als auch außen ordentlich gehalten werden.
- Etwaige fehlerhafte Anlagen sollten möglichst schnell repariert werden.
- Es sollten Verfahren zum Umgang mit Ladendiebstahl und versuchten Raubüberfällen entwickelt werden.

Umgang mit Bargeld in Schweden **SVENSK HANDEL**

Umgang mit Bargeld an Kassen

Die Annahme von Bargeld setzt einen sicheren und sorgfältigen Umgang damit voraus. Folgende drei Methoden sollten erwogen werden, um die Sicherheit im Kassenbereich zu gewährleisten.

- Geschlossene Systeme

Geschlossene Systeme kalkulieren die Menge an Bargeld in der Kasse. Auf diese Weise schützen sie vor Raubüberfällen und Diebstahl, schließen ungeklärte Differenzbeträge in Kassen aus und sparen Zeit im Hinterbüro. Durch derartige Systeme wird sichergestellt, dass Bargeld selten oder nie sichtbar im Geschäft aufbewahrt wird, was Raubüberfälle und andere spontane Versuche, an das Geld heranzukommen, verhindert. Die Systeme erhöhen die Sicherheit am Arbeitsplatz und sorgen für eine schnellere Bearbeitung des Bargelds, ohne dass Differenzbeträge entstehen. Ein geschlossenes System bedeutet, dass Bargeld vom Vortag immer in den Kassen vorhanden ist und falls sich Schlangen bilden unmittelbar benutzt werden kann. Dies ermöglicht den Kunden ebenfalls - selbst dem ersten Kunden des Tages - Bargeld als Wechselgeld zu erhalten, selbst wenn sie per Bankkarte bezahlen.

- Tubensystem

Ein Tubensystem transportiert Bargeld von der Kasse an einen sicheren Ort innerhalb des Geschäfts. Dies minimiert die Menge an Bargeld in den Kassen und verhindert, dass der Kassierer große Mengen an Bargeld von der Kasse zu einem Büro im Geschäft bringen muss.

- Gesicherte Bargeldaufbewahrung

Ein System für gesicherte Bargeldaufbewahrung ermöglicht Geschäften, die Menge an Bargeld in den Kassen zu limitieren. Ein solches Fach wird so installiert, dass es nicht entfernt werden kann und nur geleert wird, wenn es sicher ist, dies zu tun, z.B. nach Ladenschluss. Der Schlüssel für dieses Fach sollte sicher und nicht in der Nähe des Fachs aufbewahrt werden.

Umgang mit Konflikten

Beim Umgang mit Konflikten geht es:

- ▷ um einen komplexen Prozess, der aus mehreren Phasen und vielen möglichen Entwicklungen besteht;
- ▷ um eine Qualität, die zwar erlernt, aber niemals ganz gemeistert werden kann, da der Erfolg zum Teil von Faktoren abhängt, die außerhalb der eigenen Kontrolle liegen.

Es ist wichtig, dass alle Mitarbeiter, die Kontakt zur Öffentlichkeit haben, versuchen, verärgerte oder aufgeregte Kunden zu verstehen und zu respektieren. Sie sollten daher im Umgang mit Konflikten geschult werden und lernen, wie sie Fragen richtig stellen sollten.

Nachfolgend ist ein Beispiel für Ratschläge und Trainingsinhalte aufgeführt, die Mitarbeiter benötigen, um mit Konflikten umzugehen.

Die drei Phasen

Der Umgang mit Konflikten kann in drei Phasen eingeteilt werden: Davor, währenddessen und danach.

Davor

- ▷ Sprechen Sie offen über jegliche auftretende Konflikte;
- ▷ Vereinbaren Sie mit Ihren Kollegen und Vorgesetzten, wie und in welchen Fällen Sie einander helfen sollten;
- ▷ Lesen Sie die Leitlinien des Geschäfts über Kundendienst und über Rückgabe und Austausch von Waren sowie andere relevante Politiken, z.B. Umgang mit Konflikten.

Währenddessen

- ▷ Geben Sie Keinem die Schuld, greifen Sie nicht an und meiden Sie nicht das Thema;
- ▷ Ein Konflikt wird immer eskalieren, wenn nichts getan wird, um ihn zu lösen;
- ▷ Versuchen Sie, den Kunden zu beruhigen und ihn/sie emotionell zu distanzieren, bevor Sie die Einzelheiten des Problems durchgehen.

Was der Kunde empfinden könnte	DIE KONFLIKT-LEITER	Was kann ich in verschiedenen Phasen der Konfliktleiter tun?
<i>„Wir stimmen Ihnen zwar nicht zu, aber es ist in Ordnung!“</i>	STUFE 1 MEINUNGS- UNTERSCHIED (DAS PROBLEM)	Schweifen Sie nicht vom Thema ab und vermeiden Sie, persönlich zu werden. Interessieren Sie sich für das Problem des Kunden
<i>„Sie verstehen mich nicht und Sie hören mir nicht zu!“</i>	STUFE 2 SCHULDERTEILUNG (DIE PERSON)	Finden Sie heraus, wie der Kunde die Situation wahrnimmt
<i>„Dies ist so typisch. Ich habe dieses Problem mit Ihnen schon einmal gehabt.“</i>	STUFE 3 MEHR PROBLEME	Bleiben Sie fokussiert auf das eigentliche Problem
<i>„Sie sind unglaublich. Ich kann Sie behandeln wie ich will!“</i>	STUFE 4 OFFENE FEINDSELIGKEIT	Beruhigen Sie sich. Entschuldigen Sie sich für das, was Sie vielleicht gesagt oder getan haben. Vielleicht benötigen Sie Hilfe von einem Kollegen
<i>„Dies ist völlig inakzeptabel. Ich verlasse diesen Laden!“</i>	STUFE 5 TRENNUNG	Versuchen Sie, den Kontakt mit dem Kunden wieder herzustellen und versuchen Sie erneut, den Konflikt zu lösen

Training der REWE Group zu Deeskalation und Nachbehandlung



Seit 2007 bietet die REWE Group ihren Beschäftigten einen Lehrgang in Deeskalation an. Dieser Lehrgang wird von speziell geschulten, externen Dienstleistern durchgeführt. Die Teilnehmer lernen, wie sie sich im Fall eines Raubüberfalls verhalten sollen, und dass die wichtigste Priorität in solchen Situationen, die eigene Gesundheit und Sicherheit ist. Ein weiteres Modul des Programms befasst sich mit dem Thema professionelle Nachbehandlung. Die REWE Group und die BGHW arbeiten eng mit Experten zusammen, um eine angemessene psychologische Nachbehandlung für betroffene Arbeitnehmer zu gewährleisten.

Was tun?

- ▷ Handeln Sie mit Abwägung, aber bestimmt;
- ▷ Hören Sie dem Kunden zu und zeigen Sie Verständnis für dessen Problem;
- ▷ Versuchen Sie zu verstehen, worum es dem Kunden geht, indem Sie ihn/sie seinen/ihren Standpunkt schildern lassen, ohne zu unterbrechen;
- ▷ Schweifen Sie nicht ab und bleiben Sie beim Thema – lassen Sie sich nicht auf andere Probleme ein, die der Kunde anspricht, und führen Sie ausschließlich Argumente auf, die der Kunde als Fakten akzeptieren kann;
- ▷ Zeigen Sie, dass Sie dem Kunden zuhören und Verständnis für ihn/sie haben – Sie brauchen ihm/ihr nicht zustimmen, aber Sie sollten zeigen, dass Sie ihn/sie und seinen/ihren Standpunkt ernst nehmen und akzeptieren Sie wie er/sie sich fühlt;
- ▷ Stellen Sie Fragen und lassen Sie den Kunden seine/ihre Sicht der Problems erklären.
- ▷ Geben Sie keine zusätzlichen Erklärungen, korrigieren Sie bzw. provozieren Sie den Kunden nicht und legen Sie nicht Ihre Auffassung der Dinge dar, bevor sich der Kunde beruhigt hat und Ihnen zuhören und folgen kann;
- ▷ Wenn der Kunde bedrohlich wirkt, aggressiv oder unverschämt wird, weisen Sie darauf hin, dass er/sie sehr verärgert zu sein scheint und fragen Sie ihn/sie warum;
- ▷ Wenn Sie das Gefühl haben, Sie sind an Ihre Grenzen gekommen, bitten Sie um Hilfe;
- ▷ Wenn Sie glauben, dass es nicht möglich ist, den Konflikt zu lösen, können Sie sich abwenden und dem Kunden sagen, dass Sie sein Verhalten nicht tolerieren werden;
- ▷ Achten Sie auf Ihre Kommunikation – sowohl verbal als auch nicht-verbal.

Danach

Selbst nachdem der Kunde das Geschäft verlassen hat und die Situation gelöst wurde, benötigen die betroffenen Mitarbeiter möglicherweise etwas Zeit, um sich von dem Konflikt zu erholen.

- ▷ Besprechen Sie die Situation mit Ihren Kollegen und Vorgesetzten;
- ▷ Geben Sie sich oder Ihren Kollegen keine Schuld, wenn es nicht möglich war, den Konflikt zu lösen;
- ▷ Akzeptieren Sie, dass einige Konflikte nicht lösbar sind.

Ihr Geschäftsleiter und Ihre Kollegen können folgende Dinge tun:

- ▷ Ihnen zuhören und Sie sprechen lassen, ohne Sie zu unterbrechen;
- ▷ Neutral und unparteiisch bleiben – sowohl Ihnen gegenüber als auch betreffend den Kunden;
- ▷ Ihre Auffassung des Ereignisses respektieren und akzeptieren, selbst wenn sie eine andere Meinung haben;
- ▷ Darauf verzichten, persönlich zu werden und Ihnen die Schuld zu geben;
- ▷ Bei der Sache bleiben.

Nachdem Sie Ihre Erfahrung beschrieben und sich beruhigt haben, können Sie mit Ihren Kollegen besprechen, wie der Kunde Ihrer Meinung nach die Situation empfunden hat und ob man anders hätte handeln können.

Vereinbarung zwischen Carrefour / INAVEM – Umgang mit Gewalt durch Dritte



Carrefour Frankreich hat beschlossen, die Prävention und Fortbildung zu fördern, indem es eine Partnerschaft mit anderen Organisationen gegründet hat, um Lösungen zum Problem der Gewalt durch Dritte zu erörtern.

Carrefour Frankreich hat eine Vereinbarung mit dem französischen Netz für Opferhilfe (INAVEM) unterzeichnet. In diesem Netz sind 150 lokale Opferhilfevereinigungen zusammengeschlossen. Es bietet psychologischen Beistand so bald wie möglich nach einem Überfall.

Bewährte Verfahren zur Förderung eines sichereren Einkaufs- und Arbeitsumfelds – Dänemark



In Dänemark arbeitet die Gewerkschaft der Einzelhandels-, Büro- und Lagerangestellten HK Handel mit der dänischen Handelskammer zusammen, um verschiedene Informationskampagnen zu entwickeln und Aktivitäten durchzuführen, um die Sicherheit und den Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz zu fördern. Diese Zusammenarbeit findet in erster Linie über den von der Regierung unterstützten Rat für das Arbeitsumfeld im Einzelhandel BAR Handel statt.

Im Oktober 2008 hat BAR Handel die Sitzungsreihe "Ease off" zum Thema Umgang mit Konflikten mit Kunden eingeleitet. Die Sitzungsreihe umfasst eine verbale und nicht-verbale Powerpoint-Präsentation, die darstellt, wie Konflikte angegangen werden können, sowie drei Rollenspiele und fünf interaktive Filme. Das Paket enthält ebenfalls einen Leitfaden für die Sitzungsleiter über die Durchführung der Sitzungen und empfohlene Vorbereitungsmaßnahmen zur Anwendung der Powerpoint-Präsentation sowie anderer Materialien. Das gesamte Paket ist kostenfrei unter folgender Internetadresse erhältlich: www.trapned.dk.

Mehrere Supermärkte, Organisationen und Bildungsstätten haben damit begonnen, die Sitzungsreihe im Rahmen ihrer Schulungsaktivitäten und Mitarbeiterfortbildungen zum Thema Umgang mit Konflikten einzusetzen. Die fünf interaktiven Filme sind besonders erfolgreich.

Partnerschaft und Kooperation

Die Erfahrung zeigt, dass die erfolgreichsten Initiativen zur Verbesserung der Sicherheit von Mitarbeitern und Kunden stets in Zusammenarbeit mit verschiedenen Interessenvertretern durchgeführt wurden. Das Wohlbefinden am Arbeitsplatz ist ein Thema, das für die lokalen und benachbarten Gemeinschaften von immenser Bedeutung ist. Es ist daher von großem Vorteil, lokale Verbände und Organisationen sowie öffentliche Behörden bei der Ausarbeitung und Durchführung von Plänen zur Verbesserung der Sicherheit mit einzubeziehen.

Nachfolgend finden Sie eine Liste der Interessenvertreter, die eingebunden werden sollten. Diese Liste ist nicht endgültig und sollte dem betroffenen Gebiet angepasst werden.

- ▷ Nationale/lokale Sozialpartner
- ▷ Polizei
- ▷ Lokale Behörden
- ▷ Medien
- ▷ Private Sicherheitsfirmen
- ▷ Verbraucher und Verbraucherverbände
- ▷ Lokale Unternehmensverbände
- ▷ Lokale Einkaufsgemeinschaften
- ▷ Besitzer lokaler Einrichtungen
- ▷ Aus- und Fortbildungsstätten
- ▷ Opferhilfegruppen

In Italien: ‚Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio‘



Lokale Initiative der Unione del commercio, del turismo, dei servizi e delle professioni di Milano – Mitglied von Confcommercio

Das ‚Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio‘ (Vademecum für die Sicherheit der Beschäftigten im Handel) wurde von der Unione del commercio di Milano, in Zusammenarbeit mit der Mailänder Polizei und der Arma dei Carabinieri Comando provinciale di Milano eingeführt. Die erste Publikation richtet sich an Handelsunternehmen, die aufgrund ihrer Aktivitäten einem größeren Überfallrisiko ausgesetzt sind. Die Publikation ist auf der Webseite www.unionemilano.it erhältlich.

In der Broschüre wird darauf hingewiesen, wie sehr die Sicherheit in Einzelhandelsgeschäften von Details abhängen kann. Beispielsweise sollte ein Geschäft so gestaltet sein, dass keine ‚Schattenzonen‘ entstehen. Außerdem sollte es mit breiten und gut beleuchteten Theken ausgestattet werden, die glatte Oberflächen haben, um die Entnahme von Fingerabdrücken zu erleichtern. Des Weiteren sollten die Fenster gut beleuchtet sein, um eine gute Visibilität für Kollegen oder Passanten zu ermöglichen, die im Falle eines Übergriffs Alarm schlagen können.

In dieser klaren und sehr leserlichen Broschüre werden solche Beispiele durch Vignetten illustriert, die empfehlen, wie man sich im Falle eines Raubübergriffs verhalten sollte. Ziel ist nicht nur, das Risiko zu minimieren, sondern auch der Polizei zu helfen, so viele Informationen wie möglich zu sammeln, die zur Festnahme der potenziellen Täter führen könnte. Ebenso werden praktische Ratschläge gegeben, um die Sicherheit zu erhöhen und Ladendiebstahl sowie Betrug mit Kreditkarten und elektronischen Zahlungsmitteln zu verhindern. Schließlich werden nützliche Kontaktinformationen gegeben, einschließlich Telefonnummern und Internetadressen.

In Italien: Negozio sicuro



'Negozio sicuro' ist eine nationale Initiative, die in Italien von Confcommercio – Imprese per l'Italia (Confederazione Generale Italiana delle Imprese, delle Attività Professionali e del Lavoro Autonomo) ins Leben gerufen wurde. Im Laufe der Jahre hat sie viel Ansehen im Handelssektor erlangt. Durch die Zusammenführung und Koordinierung der Maßnahmen von Händlern, Polizei und öffentlichen Stellen hat 'Negozio sicuro' zum allmählichen Abbau der Kriminalität im Handel erheblich beigetragen.

Nach dem Erfolg der ersten Initiative haben der italienische Innenminister, Roberto Maroni, und der Präsident von Confcommercio, Carlo Sangalli, im Juli 2009 eine Vereinbarung zum Thema Videoüberwachung unterzeichnet, um die Sicherheit im Handelssektor zu erhöhen. Ebenso soll die Partnerschaft zur Verbreitung von Informationen über sichere Rechtsmaßnahmen zur Bekämpfung von Kriminalität weitergeführt werden.

In Betonung der Bedeutung der Vereinbarung sagte Minister Maroni: „Dies ist ein wichtiger Schritt zur Bekämpfung der organisierten Kriminalität gegen Händler.“ Das Videoüberwachungssystem, das in Echtzeit wiedergibt, was im Geschäft passiert, ist ein hoch fortschrittliches Mittel zur Ermittlung etwaiger Täter sowie zur Kriminalitätsprävention. Geschäfte und Händler, die sich diesem Netz anschließen, gelten als sicherer und als besser geschützt.

Dieses Projekt ist ein Teil der „Strategie zur Erhöhung zur Sicherheit“, die im Rahmen einer Partnerschaft zwischen Staat, lokalen Vereinigungen und Berufsorganisationen ins Leben gerufen wurde.

Die jüngsten Daten deuten auf einen allmählichen Rückgang an Raubüberfällen bei Händlern hin. Zwischen Januar und April 2009 wurden 2.419 Überfälle im Gegensatz zu 3.198 im gleichen Zeitraum im Jahr 2008 verzeichnet, d.h. ein Rückgang von 25 %. Dennoch werden in Italien jeden Tag über 360 Geschäfte von Delinquenten heimgesucht, was die Kosten der Unternehmer für den Schutz ihrer Räumlichkeiten gesteigert hat.

Der Text der Vereinbarung ist unter folgender Internetadresse erhältlich:

http://www.interno.it/mininterno/export/sites/default/it/assets/files/16/0237_Convenzione_sistema_videoallarme.pdf

<http://www.confcommercio.ct.it/download/dossier-sicurezza.pdf>

Die folgenden Projekte beruhen auf dem schwedischen Programm "Schutz vor Raubüberfällen im Einzelhandel". Die Polizei, der schwedische Nationalrat zur Prävention der Kriminalität und der Handelssektor unterstützen das Programm. Es ist unter folgender Internetadresse abrufbar: www.handelsnarsarbetsmiljokommitte.se/protectionagainstrobery.

Sicherheitszertifizierung von Sickla

2007 beschloss das Immobilienunternehmen Atrium Ljungberg AB, sämtliche Geschäfte von Sickla gemäß des Programms 'Schutz vor Raubüberfällen' zu zertifizieren, um ein sichereres Einkaufsumfeld für Kunden und Mitarbeiter zu schaffen.

Das Projekt wurde mit einer Eröffnungssitzung lanciert, an der der schwedische Handelsverband Svensk Handel, die schwedische Gewerkschaft für Beschäftigte im Handelssektor, die lokale Stelle des schwedischen Nationalrats zur Prävention von Kriminalität, die Polizei von Nacka und G4S, die Sicherheitsfirma des Immobilienunternehmens, teilnahmen.

Im Rahmen dieses Projekts organisierte das Immobilienunternehmen Atrium Ljungberg eine Mitarbeiterfortbildung auf der Grundlage der Arbeitsmaterialien des Gewerkschaftsausschusses für ein sicheres Arbeitsumfeld HAK. Einige Kurse fanden in den Räumlichkeiten der größeren Geschäfte statt, während andere Kurse in Form von offenen Gruppen veranstaltet wurden, zu denen alle Geschäfte eingeladen wurden. Damit wurde ebenfalls ein vorbildliches Kontaktnetz für die Mitarbeiter in diesem Bereich geschaffen.

Der HAK hat jene Mitarbeiter des Immobilieneigentümers ausgebildet, die für die Zertifizierung der Geschäfte zuständig sind. Ebenso wurden mehrere Trepsorfächer für die Geschäfte gekauft. Die Polizei von Nacka ist sehr kooperativ gewesen und hat eine Kontaktperson für dieses Projekt bestellt.

Projektzeitplan:

Oktober 2007 – Eröffnungssitzung

Januar 2008 – Lehrgang für fünf Personen als Zertifizierer durch die Mitarbeiter von Svensk Handel

Februar/April 2008 – Offene Schulungsmaßnahme für alle Mitarbeiter

April – Zertifizierungsmaßnahmen

Bis dato sind 60 Geschäfte zertifiziert, über 30 Kurse durchgeführt und 400 Personen geschult worden.

Geschäftsgruppe in Uppsala: Neue Arbeitsmethoden zum Umgang mit Raubüberfällen und Ladendiebstahl

2005 führte die Polizei von Uppsala eine neue Arbeitsmethode ein, um Raubüberfälle und Ladendiebstahl zu bekämpfen. Eine Arbeitsgruppe wurde eingerichtet, die sich aus Vertretern der schwedischen Behörde für Arbeitsumfeld, dem schwedischen Handelsverband Svensk Handel, der schwedischen Gewerkschaft für die Beschäftigten im Handelssektor, der schwedischen Gewerkschaft für die Beschäftigten im Verkehrssektor, Svensk Bensinhandel (Gewerkschaft für die Beschäftigten von Tankstellen), Länsförsäkringar und

der Helpline für Opfer von Kriminalität zusammensetzt. Ziel ist es, gefährdeten Geschäften einschlägige Informationen über Kriminalitätsprävention und Opferhilfe zu geben.

Laut einer Umfrage findet bei etwa einem Drittel der Geschäfte, die bereits Opfer wiederholter Überfälle waren, erneut ein Raubüberfall/Diebstahl innerhalb des darauffolgenden Jahres statt. Ziel der neuen Arbeitsmethode ist es, die Anzahl an Geschäften im Raum Uppsala, die wiederholt beraubt werden, zu senken.

Zur Senkung der Kriminalität und Verbesserung der Sicherheit hat die Arbeitsgruppe beschlossen, die Geschäfte gemäß eines 13-Punkte-Programms zu zertifizieren. Damit sollen in erster Linie Raubüberfälle verhindert werden.

Gemäß der neuen Arbeitsmethode wurden jene Geschäfte, bei denen ein Übergriff stattgefunden hatte, innerhalb von zwei Wochen danach von der Polizei und einem Vertreter von Svensk Handel bzw. der Gewerkschaft für die Beschäftigten im Handelssektor besucht und mit einschlägigen Informationen über Kriminalitätsprävention und Opferhilfe versorgt. Außerdem wurde den Geschäften angeboten, das Programm ‚Schutz vor Raubüberfällen‘ durchzuführen, um eine Zertifizierung zu erhalten. Letztere wurde von erfahrenen Polizisten aus der Einheit für Opferhilfe durchgeführt.

Schließlich wurden alle Geschäfte, die Opfer von Raubüberfällen oder Ladendiebstahl waren, nach ungefähr acht Monaten von den Gewerkschaften oder Arbeitgeberverbänden kontaktiert, um festzustellen, ob die eingeführten Maßnahmen aufrecht erhalten wurden. 22 Geschäfte wurden zertifiziert, und erst ein Geschäft ist erneut Opfer eines Raubüberfalls gewesen.

Einbindung der Sozialpartner in Deutschland



Die Sozialpartner für den deutschen Handelssektor (HDE und Ver.di für den Einzelhandel) arbeiten seit vielen Jahren eng zusammen, um Gewalt im Handelssektor zu bekämpfen. Mit den Sozialpartnern arbeitet die BGHW (Berufsgenossenschaft für Handel und Warendistribution) zusammen. Innerhalb einer Arbeitsgruppe der BGHW beteiligen sich die Sozialpartner in Sachen Prävention und Rehabilitation nach Raubüberfällen und Ladendiebstahl. Zu den Ergebnissen dieser Arbeit zählen:

- Die Herausgabe verschiedener Broschüren zur Bewusstseinsbildung und Erteilung von Ratschlägen an Handelsunternehmen unterschiedlicher Größen und Sektoren;
- Die Durchführung einer umfassenden statistischen Erhebung auf nationaler Ebene, die den Sozialpartnern eine ausführliche Analyse des Problems ermöglicht hat;
- Die Durchführung regelmäßiger Fortbildungsmaßnahmen für die Beschäftigten im Einzelhandel;
- Die Entwicklung von Programmen zur psychologischen Hilfe von Opfern;
- Eine bessere Zusammenarbeit mit der Polizei.

Weitere Informationen sind unter folgender Adresse abrufbar:
<http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>

Wo kann ich mehr erfahren?

Seit 2006 haben das Thema Gewalt im Einzelhandel und die Folgen für die dortigen Beschäftigten sowie die Gesellschaft vermehrt Aufmerksamkeit gefunden. Inzwischen gibt es zahlreiche Informationsquellen zu diesem Thema sowie Ressourcen für Schulungsmaßnahmen.

- ▷ Internet/DVD
- ▷ Bücher/Literatur
- ▷ Fortbildungsstätten
- ▷ EU



Carrefour – Frankreich

«SOS Conflit training course»

Kontaktperson: Coline Donon
coline_donon@carrefour.com

Erhältlich auf: FR

Format: Video, Handbuch, Leitfaden für Ausbilder

Website: www.carrefour.com



Confcommercio – Italien

«Negozio Sicuro» and «Vademecum per la sicurezza delle imprese del commercio»

Kontaktperson: Rosella Marasco
rosella.marasco@confcommercio-int.eu

Erhältlich auf: IT

Format: Papier, elektronisch

Website: www.unionemilano.it



HDE – Deutschland

Kontaktperson: Beat Späth
spaeth.europa@hde.de

Erhältlich auf: DE

Format: Elektronisch

Website: <http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>



HK Handel – Dänemark

Kontaktperson: Merete Hansen
44MH@hk.dk
Erhältlich auf: DK
Format: Elektronisch
Website: <http://www.trapned.dk/>, www.barhandel.dk



REWE Group – Deutschland

Kontaktperson: Roland Kraemer
Roland.Kraemer@rewe-group.com
Available in: DE
Format: Papier, elektronisch
Website: <http://medien-e.bghw.de/asp/dms.asp?url=/bge/m8/m8.htm>

SVENSK HANDEL

Svensk Handel – Schweden

«Protection against robbery»

Kontaktperson: Johan Bark
johan.bark@svenskhandel.se
Erhältlich auf: SV, EN
Format: Papier, elektronisch
Website: www.svenskhandel.se;
www.handelsarbetsmiljokommitte.se/protectionagainstrobery



Ushaw – Vereinigtes Königreich

«Freedom from fear»

Kontaktperson: Doug Russell
Erhältlich auf: EN
Format: Elektronisch
Website: http://www.usdaw.org.uk/campaigns/freedom_from_fear/
<http://www.hse.gov.uk/violence/toolkit/index.htm>

NOTIZEN





EuroCommerce
Avenue des Nerviens 9-31
B-1040 Brussels
T: +32 2 737 05 91
F: +32 2 230 00 78
www.eurocommerce.be

Uni europa commerce
Rue de l'Hôpital 31
B-1000 Brussels
T: +32 2 234 56 56
F: +32 2 235 08 70
www.uniglobalunion.org