

STAFF UNION BULLETIN
BULLETIN DU SYNDICAT
BOLETIN DEL SINDICATO



25 de enero de 2007

**¿Y que hago si tengo un problema?
Resolver un conflicto de forma eficaz**

Los conflictos son propios de los seres humanos y los problemas son el día a día en todo nuestro entorno. El dilema es distinguir el conflicto natural, propio de la convivencia, de aquél que surge de un problema ligado al medio ambiente de trabajo, a las relaciones interpersonales laborales, y/o a la falta de comunicación, o de respeto de las reglas.

EL CONFLICTO Y LOS PROBLEMAS SIEMPRE VAN A EXISTIR, LO IMPORTANTE ES SABER RESOLVERLOS.

¿Cuándo sé que tengo realmente un problema en mi lugar de trabajo?

Los conflictos y los problemas, sin perjuicio de la presencia objetiva de los mismos, son fruto de la apreciación/ valoración de unos hechos y del sentimiento en torno a los mismos, y están fuertemente marcados por una importante carga subjetiva. El problema y el conflicto están y se materializan, porque YO los siento como tales, porque me afectan como persona. El primer síntoma de su existencia es la percepción individual, lo que implica en un primer momento, para poder afrontarlo, realizar el análisis personal de la situación para identificar bien sus causas y elementos.

Una vez enfrente del problema ¿qué debo hacer para conseguir el mejor análisis?

- Identifica realmente el problema de fondo, aislarlo y determínalo, definirlo con pocas palabras: hacer una abstracción.
- Establece quienes son las partes involucradas y en que medida son parte del mismo.
- Intenta definir la situación ideal, que considero superaría el conflicto.

EN TODO ESTE PROCESO PUEDES NECESITAR AYUDA. EL SINDICATO PUEDE ASISTIRTE EN LA REFLEXIÓN DE FORMA OBJETIVA, A LA VEZ QUE TE INFORMA DE TUS DERECHOS Y TUS POSIBLE MEDIOS DE ACCIÓN.

¿Cómo solicitó ayuda del Sindicato?

Si se trata de un problema o conflicto en tu unidad, recurre a tu delegado de servicio, que podrá orientarte de cómo actuar y tomar las primeras medidas en consulta con los miembros del Comité del Sindicato. En caso de preferir una persona más alejada de la fuente de conflicto, acude al Sindicato (miembros de comité o asesor jurídico).

ESCUCHANDO TU PROBLEMA TE AYUDARAN A VER SI EXISTE REALMENTE UNA TRABA OBJETIVA, Y DE QUE MANERA PUEDES MEJOR ENFRENTARLO Y RESOLVERLO.

He identificado mi problema (con o sin ayuda externa), existe, tiene causas objetivas y debo buscar como resolverlo, ¿entonces?

Desde el año 2004 existe un nuevo sistema de solución de conflictos, negociado entre la administración y el Sindicato, que prevé diversas formas de actuación cuando uno o varios funcionarios son, o pueden ser, sujetos en un conflicto.

El sistema es una combinación de los clásicos medios informales (mediación/ conciliación), y formales que permiten abordar todo el posible mundo del conflicto laboral.

El mejor medio de resolver todo problema es abordarlo de forma pacífica y en búsqueda de una solución, si es posible dialogada. Por ello, el sistema informal prevé que puedas acudir a personas con una posición y/o una formación adecuada para ayudarte a resolver.

El sistema informal es confidencial, extremadamente directo y permite tratar el problema entre las partes involucradas, buscando el mejor clima. Este sistema es ideal en caso de problemas interpersonales, falta de comunicación, y también si existe violencia, acoso moral. Permite atender necesidades inmediatas, ya que la mediadora tiene facultades para tomar medidas en caso de urgencia.

El Sindicato, dada la confidencialidad del proceso, no actúa en este proceso de forma directa, aunque sus representantes siempre estarán a tu disposición para cualquier cuestión, reflexión, o apoyo.

NO OLVIDES QUE EL SINDICATO TAMBIEN GUARDA Y RESPETA TU CONFIDENCIALIDAD.

Entonces, si decido que debo usar un medio informal, ¿cuáles son mis posibilidades?

Todo funcionario/a puede solicitar la asistencia del Departamento de Desarrollo de los Recursos Humanos (DRH), de un jefe superior, del Sindicato del Personal, o de un funcionario/a, o antiguo/a funcionario/a de la OIT. La elección dependerá del problema, y de tu posición, y sentimientos frente al conflicto.

EL SINDICATO PUEDE PARTICIPAR ACTIVAMENTE, O EN SU CASO, AYUDARTE A IDENTIFICAR EL TERCERO MAS APROPIADO.

NO OLVIDES QUE SI ESTE PRIMER CONTACTO NO FUNCIONA, PUEDES ACUDIR A OTRO MEDIO INFORMAL O FORMAL.

Puedes optar de acudir al mecanismo independiente de mediación que esta compuesto por el/la mediador/a asistido por los conciliadores en la sede y en el terreno. Puedes hacerlo por e-mail, por teléfono, o personalmente, si estás destinado/a en el mismo lugar donde se encuentra alguna de estas personas.

NO OLVIDES QUE SE TRATA DE PERSONAS FORMADA PARA EL TRABAJO Y QUE LO REALIZAN CON PROFESIONALIDAD, CONFIDENCIALIDAD Y SIN QUE EXISTAN REGISTROS ESCRITOS.

Bueno, no conseguí resultados. Estoy frustrado/a. Quiero resolver mi problema. ¿Entonces?

El sistema te permite acudir directamente, o cuando consideres que el medio informal no te facilita encontrar una solución a la vía formal, a plantear una **reclamación formal**.

Todo funcionario/a que desee incoar un procedimiento de reclamación deberá notificarlo por escrito al Departamento de Recursos Humanos (DRH) en el plazo de seis meses a partir del momento en que se produjo el hecho que dio lugar a la reclamación. Por ejemplo, *no me han renovado mi contrato indebidamente, tengo 6 meses de plazo desde que se me comunicó formalmente, para reclamar.*

DRH debe tomar una decisión en el plazo de tres meses, aunque puedes suspender el procedimiento, si así lo acuerdas con DRH, por un período máximo de tres meses, si piensas que negociando puedes encontrar una solución. Por ejemplo, *me ofrecen entrar en un proyecto de cooperación técnica por 3 años, en vez de sólo renovarme por un año mas con presupuesto regular un contrato, sin posibilidad de extensión.*

DURANTE TODO ESTE PROCESO, EL SINDICATO PUEDE ASESORAR JURÍDICA Y ESTRATÉGICAMENTE, AYUDÁNDOSE EN LA ARGUMENTACIÓN Y EN LA NEGOCIACIÓN.

¿Y si no hay solución?

Si no acepto la decisión del DRH, o no se me dice nada decisión en los seis meses, puedo presentar una reclamación ante la Junta Consultiva Mixta de Apelaciones (JAAB en inglés) en el plazo de **un mes desde que me comunicaron la decisión, o no me dijeron nada.**

Existe un formulario en el Internet que permite encauzar mi demanda, y el Sindicato puede ayudarte a completarlo (<http://www.ilo.org/intranet/english/jaab/index.htm>)

El JAAB presenta su informe al Director General normalmente en el plazo de **tres meses**, y el Director General deberá adoptar una decisión definitiva en un plazo de **dos meses**.

¿Y si la decisión me parece injusta?

Siempre puedes como ultimo recurso acudir al Tribunal administrativo, donde la ayuda del Sindicato puede ser, sin duda, preciosa. El Tribunal es un órgano técnico jurídico que requiere de conocimientos legales específicos para poder lograr resultados. Además las reclamaciones sólo pueden presentarse en francés o inglés, y el lenguaje debe ser preciso.

EL TRIBUNAL Y SU DECISIÓN SON TU ULTIMA INSTANCIA.

¿Y si mi problema es de acoso sexual?

El acoso sexual necesita un examen rápido, confidencial y eficaz, y para ello el proceso es diferente.

Si creo ser acosado/a sexualmente y no quiero acudir al procedimiento informal (que es el general) debo notificarlo por escrito al DRH en un plazo de **seis meses** a partir del momento en que se produjo el comportamiento que consideré humillante o inadecuado.

El DRH debe examinar en **un mes** la cuestión, comunicando a la persona interesada las medidas que se propone aplicar el DRH, por ejemplo, someter el asunto a investigación.

Si el interesado no está satisfecho con las medidas propuestas por el DRH, o no se le comunica ninguna, la reclamación se someterá a una investigación independiente (que gestionan un grupo de investigadores formados entre los funcionarios de la OIT), dentro del plazo de **un mes**.

El investigador o investigadores deberán presentar un informe al Director General normalmente en el plazo de **tres meses**, a partir de la fecha en que se remitió la reclamación, con conclusiones en relación con los hechos, así como propuestas, cuando proceda. Y el Director General deberá adoptar una decisión en el plazo de **dos meses** (sino hay respuesta, aprueba las recomendaciones).

En todo caso puede recurrirse el resultado ante el Tribunal Administrativo de la OIT, de conformidad con su Estatuto.

Dada la delicadeza del tema, el valor del Sindicato es apoyar para que el procedimiento se desarrolle en la confidencialidad.

ES NECESARIO EVITAR PROCESOS LARGOS Y COSTOSOS. LA MEJOR SOLUCION ES AQUÉLLA QUE NACE DEL ANALISIS Y EL DIALOGO EN EL RESPETO ESTRICTO DE LAS REGLAS INTERNAS.

EL SINDICATO PUEDE AYUDARTE A CONSEGUIR TUS DERECHOS EN EL MARCO DE ESTOS PRINCIPIOS.