



25 janvier 2007

## Que dois-je faire si j'ai un problème ? Ou comment résoudre un conflit de manière efficace

Les conflits sont le propre des êtres humains et les problèmes sont le quotidien de notre entourage. La difficulté est de distinguer un conflit naturel, propre à la vie communautaire, de celui qui dérive d'un problème lié au milieu du travail, aux relations professionnelles entre des individus et/ou au manque de communication ou de respect des règles.

*LES CONFLITS ET LES PROBLÈMES EXISTERONT TOUJOURS, LE PLUS IMPORTANT EST DE SAVOIR LES RÉSOUDRE.*

### *A quel moment existe-t-il vraiment un problème sur mon lieu de travail?*

Les conflits et les problèmes, même s'ils sont une réalité, sont le fruit d'un jugement de valeur, d'une appréciation personnelle et de sentiment, et sont donc lourdement marqués émotionnellement. Le problème et le conflit existent parce que je les ai définis comme tels, parce qu'ils affectent ma personne. Le premier symptôme de leur existence est la perception individuelle, ce qui implique, afin de pouvoir les affronter en premier lieu, de réaliser une analyse personnelle de la situation pour bien identifier leurs causes et les éléments qui en font partie.

### *Me voilà en face du problème, que dois-je faire pour améliorer mon analyse?*

- Identifier réellement le problème de fonds, l'isoler et le déterminer, le définir avec peu de mots: en faire une abstraction.
- Définir qui sont les parties impliquées et par quels moyens elles agissent.
- Tenter de définir la situation idéale afin de prendre de la distance face au conflit.

*DURANT TOUT CE PROCESSUS VOUS POUVEZ AVOIR BESOIN D'UNE AIDE. LE SYNDICAT PEUT VOUS ASSISTER DANS UNE RÉFLEXION OBJECTIVE ET ÉGALEMENT VOUS INFORMER DE VOS DROITS ET DES POSSIBLES MOYENS D' ACTIONS.*



de l'OIT. Le choix dépendra de la nature du problème, de votre position et de vos sentiments face au conflit

*LE SYNDICAT PEUT PRENDRE PART ACTIVEMENT OU, LE CAS ÉCHÉANT, VOUS AIDER À IDENTIFIER UNE TIERCE PERSONNE PLUS APPROPRIÉE.*

*N'oubliez pas que si ce premier contact ne donne pas de résultat vous pouvez vous diriger vers un autre système informel ou formel.*

Vous pouvez avoir recours au mécanisme indépendant de médiation, composé par le/la médiateur/trice et assisté par les conciliateurs au siège et sur le terrain. Ceci peut se faire par e-mail, par téléphone ou personnellement si vous vous trouvez dans le même bureau que ces personnes.

*N'oubliez pas qu'il s'agit de personnes formées pour ce travail et qu'elles l'exécutent avec professionnalisme, et confidentialité; de plus il n'y a aucun enregistrement de ces entretiens.*

***Bon, je n'ai pas obtenu de résultats. Je suis frustré. Je veux résoudre mon problème. Que faire alors?***

Le système vous permet d'aller directement à la voie formelle et entamer une **réclamation formelle** si vous considérez que le moyen informel ne vous permet pas de trouver de solutions.

Tout fonctionnaire qui souhaite engager une procédure de réclamation formelle devra le notifier par écrit au Département de ressources humaines (DRH) dans un délai de six mois à partir du moment où s'est produit le fait qui a donné lieu à la réclamation. *Par exemple, de manière injuste mon contrat n'a pas été renouvelé, j'ai un délai de 6 mois pour réclamer à compter de la date à laquelle on m'a formellement communiqué l'information.*

Le DRH doit prendre une décision dans un délai de trois mois, bien que vous puissiez, en accord avec lui, interrompre le processus pendant une période maximale de trois mois si vous pensez trouver une solution en négociant à l'amiable. For example, instead of being offered an extension of your contract for one year only on the regular budget (RB) with **specific mention** of no possibility for any further extension, you have been offered a post on a technical cooperation project for three years instead. *Par exemple, au lieu de renouveler mon contrat pour un an seulement sur le budget régulier (RB) sans possibilité d'extension future, on m'offre à la place d'entrer dans un projet de coopération technique (TC) pour 3 ans.*

***DURANT TOUT CE PROCESSUS LE SYNDICAT PEUT VOUS CONSEILLER JURIDIQUEMENT ET STRATÉGIQUEMENT ET VOUS AIDER DANS L'ARGUMENTATION ET DANS LA NÉGOCIATION.***

*Et s'il n'y a pas de solution?*

Si je n'accepte pas la décision du DRH ou si l'on ne me communique aucune décision dans les six mois, je peux présenter une réclamation devant la Commission consultative paritaire de recours (CCPR-JAAB en anglais) **dans un délai d'un mois à compter de la date à laquelle la décision m'a été communiquée ou ne m'a pas été communiquée.**

Il existe un formulaire sur Internet qui permet de déposer votre demande et le Syndicat peut vous aider à le compléter (

Dans tous les cas il est possible de faire appel de la décision devant le Tribunal administratif de l'OIT, conformément à son Statut.

Vu le caractère confidentiel et délicat du sujet, l'aide du Syndicat est particulièrement utile pour s'assurer que la procédure se déroule dans la confidentialité.

*IL EST NÉCESSAIRE D'ÉVITER DES PROCESSUS LONGS ET COÛTEUX. LA MEILLEURE SOLUTION EST CELLE QUI NAÎT DE L'ANALYSE ET DU DIALOGUE DANS LE RESPECT STRICT DES RÈGLES INTERNES.*