

“Step into our office” – ombudspersons explain their role

06/12/2012

UNOPS ombudspersons offer personnel a "safe space" to discuss conflicts at work, according to a recent interview with the Communications Unit. “We don’t want to be the far away friends in New York – we want to see how we can engage in a better dialogue,” said Helmut Buss.

**Le texte en français suit le texte en anglais
El texto en español se encuentra después del texto en francés**

Based in New York, the Office of the Ombudsman for United Nations Funds and Programmes provides services to UNOPS, UNDP, UNFPA, UNICEF and UN Women. During their visit to headquarters, UNOPS sat down with Mame and Helmut to discuss their role and working with UNOPS.



Q: What is the main role of the Office of the Ombudsman?

A: We provide a safe space for colleagues to address issues that they want to discuss in confidence. This often involves conflict situations in the workplace, where there is normally no independent, neutral actor that they can talk to. We address individual situations and deal with systemic issues, systems and policies that lead to conflict.

Our motto is ‘working together to find solutions.’ We are not out there to blame anyone.

Q: How do UNOPS cases compare to other agencies?

A: UNOPS had 20 cases with us last year. That is a relatively small number if you compare it to other agencies, but this is not necessarily saying that there are no problems. UNOPS has different challenges compared to UNDP or UNICEF due to its unique structure and workforce.

Q: How does not reporting cases affect UNOPS?

A: Conflict is a necessary, everyday reality that can actually be positive. It needs to be addressed, but in an effective way. If it is not addressed early, it has a very high potential to escalate, and that leads to financial, human and reputation costs. One UNOPS manager told us, “We spend 25 percent of our time dealing with conflict issues.”

Q: What would you say to someone who is afraid of coming to you with their issue?

A: What are you afraid of? How can we assist you to deal with that fear? How can we equip you to take the next step? We think these things through, listen and take the fear seriously. If we start to see that a lot of people are afraid, we would talk to Jan and UNOPS senior management about this.

Q: Tell us about the importance of ‘managing with a human face’, as highlighted in your latest [annual report](#).

A: Managers need to walk the talk. They need to treat employees respectfully, promote fairness in the workplace and address problems early. They should celebrate diversity and the differences within us. Managing with a human face creates a culture of respect under which people are happier, fulfilled and more efficient at work.

Managers should also be more proactive and honest with their employees. Let people know what their career prospects are. By better managing expectations, you can better avoid conflict.

Q: What are common misconceptions about your office?

A: Some people say employees should only contact us when there’s a problem. Some people say “they are far away”, while others say “don’t contact the ombudsmen, it’s a control mechanism.” Some even say “if the ombudsman gets involved, nothing will change.” We are working to change these misconceptions.

Our office is here to assist, and our experience in many cases has demonstrated that we can affect change in many situations. But we don’t have a monopoly in conflict resolution – there are many other actors we work with, such as the Staff Council, Ethics, Legal, HR and senior managers.

We are essentially looking for a dialogue. If we can’t be there in person, we can be available for video conferences and online discussions. We are of course always interested in suggestions on what we can do differently or better.

Q: Have you ever faced certain cases that can’t be solved? What do you do in those situations?

A: We don’t get involved if people choose formal procedures. Sometimes, conflicts must be dealt with formally because a judge’s ruling would set a precedent. We have seen cases that have gone so bad over years that they are irreparable. There are other cases involving criminal behaviour or serious misconduct like sexual harassment or abuse, which must be formally investigated.

Q: Do you prefer to be called ombudsmen, ombudspersons or something else?

A: Some call themselves ombudspersons, some ombudsman, and others ombuds. It is more universal to talk about ombudspersons. In Mame’s case, it’s ‘ombudsmame.’

« Passez notre porte » – les Ombudsmans expliquent leur rôle

Basé à New York, le Bureau de l’Ombudsman des fonds et programmes des Nations Unies fournit des services à l’UNOPS, au PNUD, au FNUAP, à l’UNICEF et à ONU Femmes. Au cours de leur visite au siège, l’UNOPS a rencontré Mame et Helmut afin de discuter de leur rôle et de leur collaboration avec l’UNOPS.

Q : Quel est le rôle principal du Bureau de l'Ombudsman ?

R : Nous proposons un espace confidentiel où nos collègues peuvent aborder les questions dont ils souhaitent discuter en toute confiance. Ces questions concernent souvent des situations conflictuelles sur le lieu de travail, où ces derniers ne trouvent aucune personne-ressource indépendante et neutre à qui s'adresser. Nous abordons les situations individuelles autant que les problèmes, systèmes et politiques généraux qui mènent à des conflits.

Notre devise est « travailler ensemble pour trouver des solutions ». Notre rôle n'est pas de désigner des responsables.

Q : Pouvez-vous comparer les cas de l'UNOPS à ceux d'autres agences ?

R : L'UNOPS nous a soumis 20 cas l'année dernière. C'est relativement peu comparé à d'autres agences. Cependant, ça ne veut pas forcément dire qu'il n'y a pas de problèmes. Les problèmes rencontrés par l'UNOPS sont différents de ceux rencontrés par le PNUD ou l'UNICEF en raison du caractère unique de sa structure et de son personnel.

Q : De quelle manière l'UNOPS est-il affecté par les cas non signalés ?

R : Les conflits sont une réalité quotidienne nécessaire qui peut, en fait, être positive. Il faut s'en occuper, mais de manière efficace. Si on ne s'en occupe pas dès le début, ils risquent fort de s'intensifier, ce qui engendre des coûts financiers et humains et ternit la réputation de l'organisation. Un haut responsable de l'UNOPS nous a expliqué : « nous passons 25 pour cent de notre temps à gérer des situations conflictuelles. »

Q : Que diriez-vous à une personne qui a peur de venir vous faire part d'un problème ?

R : De quoi avez-vous peur ? Comment pouvons-nous vous aider à gérer cette peur ? Comment pouvons-nous vous accompagner jusqu'à la prochaine étape ? Nous considérons tous ces aspects, nous écoutons et prenons la peur des gens au sérieux. Si nous constatons que beaucoup de gens ont peur, nous irions en parler à Jan et aux hauts responsables de l'UNOPS.

Q : Parlez-nous de l'importance de « l'administration à visage humain », terme que vous avez utilisé dans votre dernier [rapport annuel](#).

R : Les responsables doivent montrer l'exemple. Ils doivent traiter les employés avec respect, favoriser l'équité au sein du milieu de travail et traiter les problèmes le plus tôt possible. Ils doivent célébrer la diversité et la différence parmi les membres du personnel. L'administration au visage humain engendre une culture de respect qui favorise le bien-être, l'épanouissement et l'efficacité au travail.

Les hauts responsables doivent également davantage faire preuve d'initiative et de sincérité envers leurs employés. Qu'ils abordent ouvertement avec eux la question de leurs perspectives de carrière. Grâce à une meilleure gestion des attentes, il est plus facile d'éviter les conflits.

Q : Quels sont les préjugés les plus courants au sujet de votre bureau ?

R : Certaines personnes disent que les employés ne doivent nous joindre que lorsqu'il y a un problème. D'autres disent « ils sont loin » et d'autres encore « ne contactez pas l'Ombudsman, c'est un mécanisme de contrôle ». Il y a même des gens qui disent « si l'Ombudsman s'en mêle, rien ne va changer ». Nous nous efforçons de changer ces idées fausses.

Le rôle de notre bureau est d'aider et, dans de nombreux cas, l'expérience a montré que nous sommes en mesure de contribuer à des changements dans beaucoup de situations. Mais nous n'avons pas le monopole de la résolution de conflits. Il existe en effet de nombreux autres intervenants avec lesquels nous travaillons, comme le Conseil du personnel, le bureau du Déontologue, le département juridique, les ressources humaines et les hauts responsables.

Essentiellement, nous cherchons à établir un dialogue. Si nous ne pouvons pas être présents en personne, nous sommes disponibles pour des conférences vidéo et des discussions en ligne. Bien sûr, nous sommes toujours ouverts aux suggestions concernant de possibles améliorations ou modifications.

Q : Avez-vous déjà rencontré des problèmes qui n'ont pas pu être résolus ? Que faites-vous dans ces situations ?

R : Nous n'intervenons pas si les gens choisissent d'avoir recours à des procédures officielles. Parfois, il arrive qu'un conflit doive être traité de manière officielle parce que la décision d'un juge établirait une jurisprudence. Nous avons été témoins de cas qui ont tellement dégénéré au cours des années qu'ils étaient devenus irrémédiables. Les cas liés à un comportement criminel ou à une faute grave, comme le harcèlement sexuel ou l'abus, doivent faire l'objet d'une enquête officielle.

Q : Préférez-vous qu'on vous appelle ombudsmans, médiateurs, ou autre chose ?

R : Certains d'entre nous se présentent comme médiateurs, d'autres ombudsman, d'autres encore ombuds. Le terme médiateur est plus générique. Dans le cas de Mame, c'est « Ombudsmame ».

Dentro de nuestra oficina – Los ombudspersons explican su papel

Con sede en Nueva York, la Oficina del Ombudsman para los fondos y programas de las Naciones Unidas presta servicios a UNOPS, al PNUD, a UNFPA, a UNICEF y a ONU-Mujeres. Durante su visita a la sede, UNOPS se reunió con Mame y Helmut para hablar sobre su papel y trabajo con UNOPS.

Pregunta: ¿Cuál es el papel principal de la Oficina del Ombudsman?

Respuesta: Proporcionamos un espacio seguro para que los compañeros hablen sobre cuestiones que quieren tratar en confianza. A menudo, esto supone situaciones de conflicto en el lugar de trabajo, donde por lo general no existe un agente independiente y neutral con el que puedan hablar. Abordamos situaciones individuales y tratamos cuestiones sistémicas, sistemas y políticas que provocan los conflictos.

Nuestro lema es «trabajar juntos para encontrar soluciones». No estamos aquí para culpar a nadie.

Pregunta: ¿Cómo se comparan los casos de UNOPS con los de otras agencias?

Respuesta: UNOPS tuvo 20 casos con nosotros el año pasado. Se trata de un número relativamente bajo si se compara con otras agencias, pero no indica necesariamente que no existan problemas. UNOPS se enfrenta a desafíos diferentes en comparación con el PNUD o UNICEF debido a su estructura y trabajadores únicos.

Pregunta: ¿Cómo afecta a UNOPS que no se informe sobre casos?

Respuesta: Los conflictos son una realidad necesaria y del día a día que, de hecho, puede ser positiva. Tienen que tratarse pero de una manera efectiva. Si no se tratan pronto, es muy probable que aumenten y eso supone costos financieros, humanos y de reputación. Un directivo de UNOPS afirmó: «Invertimos el 25% de nuestro tiempo tratando conflictos.»

Pregunta: ¿Qué le diría a alguien que tiene miedo de acudir a ustedes con su problema?

Respuesta: ¿De qué tiene miedo? ¿Cómo podemos ayudarle a hacer frente a su miedo? ¿Cómo podemos prepararle para dar el siguiente paso? Reflexionamos estas cosas, escuchamos y hablamos seriamente sobre el miedo. Si empezásemos a ver que mucha gente tiene miedo, hablaríamos con Jan y con el personal directivo de UNOPS sobre ello.

Pregunta: Háblennos de la importancia de «trabajar con un rostro humano», como se pone de relieve en su último [informe anual](#).

Respuesta: Los directivos tienen que predicar con el ejemplo. Tienen que tratar a los empleados con respeto, fomentar la justicia en el lugar de trabajo y tratar los problemas pronto. Deberían alegrarse por la diversidad y las diferencias que existen entre nosotros. Trabajar con un rostro humano crea una cultura de respeto bajo la que las personas son más felices, están más satisfechas y son más eficientes en el trabajo.

Asimismo, los directivos deberían tomar la iniciativa y ser más honestos con sus empleados. Deje que las personas sepan cuáles son sus perspectivas profesionales. Al tratar mejor las expectativas, se pueden evitar mejor los conflictos.

Pregunta: ¿Cuáles son las ideas equivocadas más comunes que existen sobre su oficina?

Respuesta: Algunas personas dicen que los empleados solo deberían contactar con nosotros cuando hay un problema. Otras personas dicen que estamos lejos, mientras otras dicen «no contactes con los ombudsmen, es un mecanismo de control.» Otras incluso dicen «si el ombudsman está involucrado, nada cambiará.» Estamos trabajando para cambiar estas ideas equivocadas.

Nuestra oficina está aquí para ayudar y nuestra experiencia en muchos casos ha demostrado que podemos influir en el cambio en muchas situaciones. Sin embargo, no tenemos un monopolio en la resolución de conflictos, ya que hay muchos otros agentes con los que trabajamos, como el Consejo del Personal, el personal de ética, legal, de recursos humanos y el personal directivo.

Básicamente, buscamos el diálogo. Si no podemos estar en persona, podemos estar disponibles por videoconferencia y hablar en línea. Por supuesto, siempre estamos interesados en sugerencias sobre cómo podemos proceder de manera diferente o mejor.

Pregunta: ¿Se han enfrentado alguna vez a situaciones que no tienen solución? ¿Qué hacen en ese caso?

Respuesta: No nos involucramos si la gente elige procedimientos formales. A veces, los conflictos tienen que tratarse formalmente ya que la decisión de un juez sentaría un precedente. Hemos visto casos que han ido tan mal durante años que son irreparables. Existen otros casos que incluyen comportamientos criminales o conductas indebidas, como acoso sexual o abuso, los cuales tienen que investigarse de manera formal.

Pregunta: ¿Prefieren que les llamen ombudsmen, ombudspersons o de otra manera?

Respuesta: Algunos se hacen llamar ombudspersons, otros ombudsman y otros ombuds. Es más común hablar de ombudspersons. En el caso de Mame, es “ombudsmame”.

Related Links

- [Office of the Ombudsman](#)