



Delegados

7 Maneras de perder una queja que se debe ganar

¿Qué es peor que perder una queja? Tal vez perder una queja que usted y todos los demás sabían que tenía “éxito garantizado”.

Perder así pasa cada día, no por la calidad de la queja, sino por la manera en como la maneja la unión. Hacer un error fundamental u olvidar un detalle básico puede traer fracaso en vez de victoria. Aquí hay siete maneras de perder hasta la queja más ganable.

1. PERDER LA FECHA LIMITE

Si usted fuera dirigente, ¿aceptara una apelación de la unión entregado tarde? De ninguna manera. Si tiene un periodo limitado de hacer algo, entonces hágalo. Puede ser la entrega de un documento, preparación para una audiencia, presentar un informe, o llenar un formulario, o lo que sea. Mientras más tiempo espera, hay más chance de pasar la fecha límite y perder el caso.

2. ESPERAR HASTA QUE ALGUIEN TRAE EL ASUNTO

Solo porque nadie se hubiera avisado de un asunto mas temprano no perdona la unión de no estar informado del asunto. Si existía por un año, y nadie hizo caso hasta ahora, podría ser demasiado tarde para arreglar el asunto. Por eso, alguien (lo mejor sería un grupo de stewards/delegados) tiene que examinar cambios en el lugar de trabajo justamente cuando pasen. Deben preguntarse cosas como “¿Puede hacer eso la compañía con el contrato que tenemos?” o “¿Hace daño a los empleados?” o “Es legal lo que están haciendo?” Si usted espera hasta que alguien queje del asunto, pueda estar demasiado tarde ya.

3. OBVIAR DE ARREGLAR LA ASISTENCIA DE TESTIGOS EN LA AUDIENCIA

Puede ser que tiene usted un testigo fantástico que verificará todo lo que afirma el miembro reclamante. Pero si espera hasta el último momento para avisar el testigo de la fecha de la audiencia, puede ser que tiene viaje esa fecha, o está en el hospital, o por otra razón no está disponible. Entonces, ¿qué pasa sin el apoyo de un testigo para corroborar? Asegure que su testigo sabe exactamente cuando y donde está la audiencia. Los testigos no valen por nada si llegan al lugar incorrecto o la hora incorrecta.

4. NO PREPARAR EL TESTIGO

No hay sensación peor en una audiencia de queja que cuando su testigo dice algo que destruye su caso. Antes de la audiencia, repase todas las preguntas que le va a hacer. Los testigos no deben ofrecer información. Sus respuestas deben ser breves, basados en los hechos, y ajustados al tema.

5. NO CITAR LA SECCION MAS PERSUASIVO DEL CONTRATO

Algunos rutinariamente agregan las palabras “y otros secciones relacionados” al parte del formulario de queja que pide exactamente que sección del contrato que violaron. Después, en el proceso de la queja, alguien pueda darse cuenta que haya otro sección del contrato que aplique más o aporte un argumento más convincente. Siempre revise el contrato entero primero. Discúptalo con alguien que conoce bien el contrato. Cite todos los artículos que razonablemente puedan aplicar. Pero si pueda mantener abiertas las opciones (con usar el frase “y otros secciones relacionados”) hasta que le piden más precisión, pueda ganar tiempo para fortalecer el caso.

6. HACERLO ALGO PERSONAL

Disminuye el valor de la victoria para nosotros si la gerencia alargue mucho en el proceso de la queja. Si prolonguen por creer que puedan ganar, no hay mucho que puede hacer usted. Pero si demoran mucho solo por rencor o resentimiento, quizás podría prevenirlo por haber mantenido el proceso de la queja estrictamente profesional y no una bronca personal entre individuos. El triunfo tiene su propia recompensa. Usted tenía razón y la gerencia tiene que reconocerlo. No les dé causa de prolongar la resolución final.

7. DESCUBRIR QUE SIGNIFICA GANAR- CUANDO ES MUY TARDE YA

“Triunfar” no es siempre tan claro como parece. A veces ganar significa enmienda—o sea corregir una injusticia, o ganar algún tipo de reparación o compensación para la víctima. En otros casos ganar significa establecer una precedente para el futuro. En otros casos, ganar es hacer responsable la gerencia por sus acciones- una disculpa, reconocimiento público de algún acto o hecho inapropiado, o avergonzarse un jefe muy autoritario. Hay que saber qué pinta de triunfo quiere antes de empezar el proceso, porque las metas puedan ser conflictivas o exclusivas. Pueda “ganar” la queja, en el sentido formal, pero si no demandaba la resolución apta, puede parecer que no es victoria.