

## **AMNISTÍA INTERNACIONAL**

31 de enero de 2019

### **Estudio sobre el bienestar del personal en Amnistía Internacional, realizado por el KonTerra Group**

Tras la trágica muerte por suicidio de nuestro colega Gaëtan Mootoo en mayo de 2018, el secretario general encargó un estudio sobre el bienestar del personal en el Secretariado Internacional de Amnistía Internacional. Tenía por objeto determinar la respuesta de la organización al bienestar del personal y presentar medidas concretas para abordar los motivos de preocupación expuestos y restablecer la confianza en Amnistía Internacional.

Ha sido un estudio exhaustivo, basado en una encuesta a personal representativo, entrevistas a empleados y empleadas y un examen de las prácticas, procedimientos y políticas actuales sobre el bienestar en el Secretariado Internacional de la organización.

En el informe resultante se analiza el considerable grado de estrés a que está expuesto nuestro personal y se identifican deficiencias de la cultura organizativa y fallos de gestión que son la causa básica de los problemas de bienestar del personal.

En las recomendaciones se complementan los enfoques actuales del bienestar del personal y se determinan medidas concretas para adquirir un compromiso integrado, sostenible y exhaustivo con respecto al bienestar y la salud del personal.

El estudio ha sido realizado por Kavita Avula (doctora en Psicología), Lisa McKay (licenciada en Humanidades, máster en Psicología) y Sébastien Galland (máster en Ciencias, máster en Administración de Empresas), del KonTerra Group. Se ha compartido con el personal de Amnistía Internacional hoy.

En respuesta al estudio, Kumi Naidoo ha hecho hoy la declaración siguiente:

Londres, 31 de enero de 2019

He recibido ya el informe sobre el bienestar del personal que mi predecesor había encargado al KonTerra Group, conocido proveedor de servicios del sector humanitario y del desarrollo. Basado en una encuesta a personal representativo, entrevistas con empleados y empleadas y un examen de las prácticas, procedimientos y políticas actuales, el informe presenta un sombrío panorama de la trayectoria interna de Amnistía Internacional en los últimos tiempos.

Nuestras propias encuestas sobre compromiso indicaron hace ya tiempo que nos enfrentamos a una alarmante falta de confianza en el Secretariado Internacional. Siempre hemos sabido que las complejidades de nuestra organización y la naturaleza de nuestro trabajo plantean dificultades especiales desde el punto de vista de la gestión del estrés y el bienestar, y he de señalar con preocupación que llevan años siendo visibles en la organización. Al intensificarse de manera trágica con la muerte de Gaëtan Mootoo en mayo del año pasado, hemos tomado plena conciencia de la gravedad de los problemas internos existentes en el Secretariado Internacional. Ha llegado el momento de abordarlos.

Tenemos que acelerar y ampliar nuestros esfuerzos por establecer medidas creíbles y efectivas del bienestar y por encontrar un modo mejor de reconocer la tremenda dedicación del personal a nuestra misión.

El informe de KonTerra lo pone de manifiesto con toda crudeza, y su lectura no resulta fácil. Oír a nuestros colegas hablar de una cultura de secretismo y desconfianza, donde se han consentido la discriminación, el acoso laboral y el abuso de poder, resulta sumamente preocupante. En ningún nivel de la organización pueden ni van a tolerarse en la gestión prácticas, actitudes y conductas inaceptables.

En mis primeros meses como secretario general he dedicado muchas horas a reunirme con el personal y a escucharlo, y son muchas las personas que han venido a hablar conmigo y me han contado problemas de estrés, ansiedad, relación, acoso y comunicación interna. Y aunque estoy seguro de que no es ésta la experiencia que viven en Amnistía Internacional todas las personas que trabajan en la organización, en el informe se señala que el personal diligente y comprometido ha perdido la confianza en la

dirección superior y está desilusionado con su trabajo.

El Equipo Superior de Dirección (SLT) asume la responsabilidad compartida del clima surgido allí donde el personal se ha sentido infravalorado y falta de apoyo o continúa sintiéndose así, y lo lamenta sinceramente. Pero las disculpas no son suficientes. Hemos aprendido la lección. Tenemos que cuidarnos mutuamente y fomentar la compasión y la atención recíproca para ayudar a Amnistía Internacional a convertirse en la comunidad estimulante que debe ser.

De momento, está totalmente claro que nuestro deber de diligencia y apoyo para con el personal adolece de enormes carencias. Estas dificultades no son exclusivas de Amnistía, y la conciencia y aceptación de los problemas, el compromiso de responder positivamente y la urgencia por dar un giro a la situación son generalizados. A pesar de las complejidades de nuestra organización global, tenemos que ser más positivos y benévolos.

Con tal fin, quisiera resumir y reiterar las medidas que me he comprometido a tomar a fin de abordar estas dificultades. Son las siguientes:

- Me gustaría reconocer la intensidad de los sentimientos que se me han transmitido y reiterar mi compromiso: si se determina que alguien, sea en el SLT o en otro sitio, no ha hecho lo debido, se tomarán medidas. Incluso de carácter disciplinario si es preciso.
- Algo a cuya consecución he dado prioridad es la promoción en nuestra cultura organizativa de la compasión y el respeto. Como he anunciado anteriormente, he encargado a Deloitte un estudio sobre la estructura y los modos de trabajo del SLT.
- Además de exponerse problemas y motivos de preocupación relativos a la interacción con los cargos directivos y el SLT, se ha puesto en el punto de mira, por su función en el Secretariado Internacional, al equipo de Personas y Desarrollo Organizativo. Me comprometo a escuchar los comentarios al respecto, e, igualmente, a apoyar a este equipo en su compleja responsabilidad de apoyo a los cargos directivos y búsqueda de un equilibrio entre las necesidades del personal y las prácticas de trabajo. Basándome en asesoramiento externo que recibí el año pasado, he comenzado ya a

reconsiderar las estructuras y funciones del equipo. Los comentarios aportados, además, en el informe de KonTerra servirán también de ayuda para dirigir este proceso. Animo a todos y a todas a continuar recurriendo al equipo de Personas y Desarrollo Organizativo como mecanismo de apoyo. Como se explica en el informe, debemos reflexionar sobre las dificultades que afronta el equipo y no precipitarnos a buscar culpables. Las personas que integran el equipo de Personas y Desarrollo Organizativo también son colegas, y están igualmente comprometidas con la visión y los valores de Amnistía Internacional.

- Abordaremos también la necesidad de prestar más orientación y apoyo a los cargos directivos en todos los niveles, para que la adopción de un enfoque integral y sistemático del bienestar del personal dé frutos.

Ahora examinaremos con detalle las recomendaciones del estudio de KonTerra y, en consulta con el personal, elaboraremos un plan general de implementación, evaluando en qué medidas y en qué etapas las aplicaremos y cuál será la mejor forma de integrarlas en las recomendaciones de James Laddie. Con tal fin, colaboraré con el comité de bienestar, el sindicato y el equipo de gestión para determinar qué es lo más urgente y qué es lo que se considera especialmente apropiado para emprender los cambios sistémicos y restablecer la confianza, así como definir el mejor modo de comunicar estos esfuerzos a toda la organización. Presentaré el nuevo plan a final de marzo de 2019.

El estudio de KonTerra está centrado en cómo puede el Secretariado Internacional apoyar mejor al personal que sufre estrés y otros problemas de bienestar, pero sabemos que el personal de las Secciones está sometido a presiones similares. Animamos a la dirección de las Secciones a examinar las conclusiones y evaluar cómo puede servirse de las recomendaciones para mejorar su propio enfoque del bienestar.

El bienestar del personal es ya nuestra prioridad absoluta y estará en el centro de todo lo que hagamos. Como se afirma en el informe, hemos empezado a avanzar en la buena dirección. No obstante, nos queda un largo camino por delante.

Me gustaría expresar mi sincero agradecimiento y gratitud a las consultoras y el consultor del KonTerra Group –Kavita Avula, Lisa McKay y Sébastien Galland– por haber realizado el estudio, así como al Grupo de Supervisión – Kate Allen (Amnistía Internacional Reino Unido), Seydi Gassama (Amnistía Internacional Senegal), Manon Schick (Amnistía Internacional Suiza), Alan Scott (Unite) y Richard Eastmond (Secretariado Internacional) por habernos guiado a lo largo del proceso y haber velado por que se garantizara la independencia del estudio.

Comparto la esperanza expresada por las consultoras y el consultor y me mantengo en mi convicción de que las conclusiones y recomendaciones de este estudio nos permitirán afrontar las dificultades con un verdadero deseo de reparación, reconciliación y renovación para todos los empleados y empleadas de la organización.

Con la creciente presión que sufren los defensores y defensoras de los derechos humanos en todo el mundo, Amnistía Internacional tiene que ser más fuerte y más efectiva que nunca, y nuestra resolución y fortaleza deben empezar desde dentro.

Atentamente,

Kumi Naidoo  
Secretario general  
Amnistía Internacional