

## GESTIÓN INTERNA DE CONFLICTOS

BP-05

**FICHA DIRIGIDA A: Mandos intermedios (Jefaturas de servicio, sección, unidad, sector, equipo, coordinaciones, supervisiones y asimilados).**

El conflicto interno en el entorno laboral es la violencia donde existe una relación laboral entre el agresor/a y la víctima. Gestionarlo adecuadamente lleva a un aumento del rendimiento laboral, de la satisfacción de los profesionales y de la identificación con la organización. Aspectos como la eficacia de los equipos de trabajo y el bienestar de los individuos están fuertemente condicionados por el modo en que se gestiona este fenómeno.

La Conselleria de Sanidad dispone de un procedimiento que garantiza la seguridad y salud del personal frente a situaciones de violencia interna que puedan producirse, estableciendo pautas para prevenir su aparición y las actuaciones para su resolución y seguimiento. Se denomina "**Procedimiento de gestión interna de conflictos**".

Tal y como contempla dicho procedimiento, en todos los Departamentos de salud se han creado **Comisiones de Gestión Interna de Conflictos (CGIC)**. Se aboga por la detección precoz de los conflictos, mediante la investigación por medio de las entrevistas, y la **mediación** como método de resolución del conflicto garantizando siempre un tratamiento objetivo, eficaz y confidencial del problema, sin represalias para todas las personas intervinientes en el proceso.



### ¿Cómo prevenir los conflictos internos en tu servicio o unidad?

- ✓ Difunde al personal de tu centro o servicio la "**Guía de buenas prácticas y declaración de principios**", incluidas las nuevas incorporaciones.
- ✓ En las reuniones de equipo, facilita momentos en los que se puedan poner en común preocupaciones y necesidades para conocerlas y se puedan plantear posibles soluciones.
- ✓ Usa la empatía: hay que hacer entender a los trabajadores/as que todos tienen una opinión y una forma de ser, y que no siempre pueden coincidir.
- ✓ Asiste y facilita la asistencia a la formación en prevención de riesgos laborales para mejorar las competencias en habilidades sociales y técnicas de resolución de conflictos.
- ✓ Infórmate del funcionamiento del "**Procedimiento de gestión interna de conflictos**" en tu ámbito de actuación e informa a los trabajadores y trabajadoras a tu cargo de su existencia, incluidas las nuevas incorporaciones de personal.
- ✓ Garantiza la disponibilidad de los modelos de impresos (Anexos I, II y III del procedimiento).

- ✓ Conoce el "**Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en el ámbito laboral sanitario**" (Resolución de 15 de abril de 2021 de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública).
- ✓ Da traslado de las necesidades y propuestas de mejora a tu persona superior jerárquica.
- ✓ Colabora en aquellas medidas impulsadas por la Dirección y/o el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales para la prevención de los conflictos.
- ✓ Colabora con los miembros de la Comisión de Gestión Interna de Conflictos de tu departamento de salud en la aplicación de las medidas correctoras en los lugares de conflicto, cuando ésta lo solicite, respetando los principios de confidencialidad y sigilo.

## ¿Cómo actuar ante un conflicto interno en el servicio?

- ✓ Si se detecta alguna situación de conflicto laboral en tu servicio no dejes que se enquisté, intenta resolverla sin demoras.
- ✓ Ofrece un trato cercano y directo. Esto será clave para poder dialogar con ambas partes sobre lo ocurrido. Hay que valorar la actitud de las personas trabajadoras, ya que es fundamental averiguar si éstas desean resolver el conflicto.
- ✓ En caso de no ser posible la resolución del conflicto, deberás comunicarlo a la Comisión de gestión interna de conflictos (CGIC), siempre con la aprobación de la víctima, que firmará el Anexo III "Consentimiento" del procedimiento.
- ✓ Informa a los trabajadores y a las trabajadoras que pudieran encontrarse en una situación de conflicto o violencia interna de la existencia del *Procedimiento* y de su desarrollo. Por ejemplo, cómo comunicar el conflicto a la CGIC, ...
- ✓ La persona responsable de gestionar el problema no debe posicionarse a favor o en contra del personal implicado. Lo recomendable es mantener una actitud imparcial y abierta al diálogo para conocer de primera mano lo que ha sucedido.
- ✓ En el caso de que el conflicto tenga lugar entre personal dependiente de la Conselleria de Sanidad y personal de una empresa externa, se adoptarán cuantas medidas sean necesarias, de acuerdo con las obligaciones previstas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales sobre la coordinación de actividades empresariales. Se debe informar a toda empresa externa que concierte con la Conselleria de Sanidad de la existencia del procedimiento, debiendo existir una comunicación recíproca del caso, con la finalidad de llegar a un acuerdo sobre la forma de abordar el conflicto.

**Ante cualquier duda**, consulta con tu Dirección y/o con el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

### Más información en la página web institucional de la Conselleria de Sanidad:

Apartado "Recursos Humanos"- "Información laboral" – "Prevención de riesgos laborales":

- Procedimiento de gestión interna de conflictos (Cod: UCE-PS-02).  
<https://www.san.gva.es/documents/337744/354144/Gesti%C3%B3n+Interna+de+Conflictos+v2.pdf/49603383-545b-003a-fb54-b72e1e42cd54?t=1575366730863>
- Guía de buenas prácticas y declaración de principios.  
<https://www.san.gva.es/documents/d/recursos-humans/guia-de-buenas-practicas-y-declaracion-de-principios>