

## GESTIÓ INTERNA DE CONFLICTES

**BP-05**

**FITXA DIRIGIDA A: comandaments intermedis (caps de servei, secció, unitat, sector, equip, coordinacions, supervisions i assimilats).**

El conflicte intern en l'entorn laboral és la violència on hi ha una relació laboral entre l'agressor o agressora i la víctima. Gestionar-ho adequadament porta a un augment del rendiment laboral, de la satisfacció dels professionals i de la identificació amb l'organització. Aspectes com l'eficàcia dels equips de treball i el benestar dels individus estan fortament condicionats per la manera en què es gestiona aquest fenomen.

La Conselleria de Sanitat disposa d'un procediment que garanteix la seguretat i salut del personal enfront de situacions de violència interna que puguen produir-se, establint pautes per a previndre la seua aparició i les actuacions per a la seua resolució i seguiment. Es denomina "**Procediment de gestió interna de conflictes**".

Tal com preveu aquest procediment, en tots els departaments de salut s'han creat **comissions de gestió interna de conflictes (CGIC)**. S'advoca per la detecció precoç dels conflictes, mitjançant la investigació per mitjà de les entrevistes, i la **mediació** com a mètode de resolució del conflicte, garantint sempre un tractament objectiu, eficaç i confidencial del problema, sense represàlies per a totes les persones intervinents en el procés.



### **Com previndre els conflictes interns en el teu servei o unitat?**

- ✓ Difon al personal del teu centre o servei la "**Guia de bones pràctiques i declaració de principis**", incloses les noves incorporacions.
- ✓ En les reunions d'equip, facilita moments en què es puguen posar en comú preocupacions i necessitats per a conèixer-les i que es puguen plantejar possibles solucions.
- ✓ Usa l'empatia: cal fer entendre als treballadors i treballadores que tots tenen una opinió i una manera de ser, i que no sempre poden coincidir.
- ✓ Assisteix i facilita l'assistència a la formació en prevenció de riscos laborals per a millorar les competències en habilitats socials i tècniques de resolució de conflictes.
- ✓ Informa't del funcionament del "**Procediment de gestió interna de conflictes**" en el teu àmbit d'actuació i informa els treballadors i treballadores al teu càrrec de la seua existència, incloses les noves incorporacions de personal.
- ✓ Garanteix la disponibilitat dels models d'impresos (annexos I, II i III del procediment).

- ✓ Coneix el "**Protocol d'actuació enfront de l'assetjament sexual i per raó de sexe en l'àmbit laboral sanitari**" (Resolució de 15 d'abril de 2021 de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública).
- ✓ Trasllada les necessitats i propostes de millora al teu superior jeràrquic.
- ✓ Col·labora en aquelles mesures impulsades per la Direcció i/o el Servei de Prevenció de Riscos Laborals per a la prevenció dels conflictes.
- ✓ Col·labora amb els membres de la Comissió de Gestió Interna de Conflictes del teu departament de salut en l'aplicació de les mesures correctores en els llocs de conflicte, quan aquesta ho sol·licite, respectant els principis de confidencialitat i sigil.

## Com actuar davant un conflicte intern en el servei?

- ✓ Si es detecta alguna situació de conflicte laboral en el teu servei no deixes que s'enquiste, intenta resoldre-la sense demores.
- ✓ Ofereix un tracte pròxim i directe. Això serà clau per a poder dialogar amb totes dues parts sobre el que ha passat. Cal valorar l'actitud de les persones treballadores, ja que és fonamental esbrinar si aquestes desitgen resoldre el conflicte.
- ✓ En cas que no siga possible la resolució del conflicte, hauràs de comunicar-ho a la Comissió de Gestió Interna de Conflictes (CGIC), sempre amb l'aprovació de la víctima, que haurà de signar l'annex III "Consentiment" del procediment.
- ✓ Informa els treballadors i treballadores que pogueren trobar-se en una situació de conflicte o violència interna de l'existència del *Procediment* i del seu desenvolupament. Per exemple, com comunicar el conflicte a la CGIC,...
- ✓ La persona responsable de gestionar el problema no ha de posicionar-se a favor o en contra del personal implicat. Allò recomanable és mantindre una actitud imparcial i oberta al diàleg per a conèixer de primera mà el que ha succeït.
- ✓ En el cas que el conflicte tinga lloc entre personal dependent de la Conselleria de Sanitat i personal d'una empresa externa, s'adoptaran totes les mesures que siguen necessàries, d'acord amb les obligacions previstes en la Llei de prevenció de riscos laborals sobre la coordinació d'activitats empresarials. S'ha d'informar qualsevol empresa externa que concerte amb la Conselleria de Sanitat de l'existència del procediment, i ha d'haver-hi una comunicació recíproca del cas, amb la finalitat d'arribar a un acord sobre la manera d'abordar el conflicte.

**Davant qualsevol dubte**, consulta amb la teua Direcció i/o amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

## Més informació en la pàgina web institucional de la Conselleria de Sanitat:

Apartat "Recursos Humans"- "Informació laboral" – "Prevenció de riscos laborals":

- Procediment de gestió interna de conflictes (Codi: 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>
- Guia de bones pràctiques i declaració de principis.  
<https://www.san.gva.es/documents/d/recursos-humans/guia-de-buenas-practicas-y-declaracion-de-principios>