

## FITXA INFORMATIVA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

### PREVENCIÓ I RESOLUCIÓ DE CONFLICTES INTERNS

PS-06

El **conflicte intern** és la violència on hi ha una relació laboral entre l'agressor/a 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 molt condicionats per la manera en què es gestiona este fenomen. Per això, és important no confondre un conflicte real amb una reacció personal o temperamental.

Hi ha diferents **classes de conflictes**:

- 1. Segons les parts implicades:** el conflicte pot produir-se entre companys, en l'interior del grup de treball o entre diferents àrees i a escala general en l'organització.
- 2. Per la naturalesa:** hi ha problemes que tenen, o no, una base objectiva i que sorgixen d'un fet concret. Hi ha conflictes latents que provoquen una altra discussió.



També pot passar que les parts no siguen conscients que hi ha una col·lisió d'interessos i cal identificar-la per a poder resoldre-la.

- 3. En funció del contingut:** Els problemes poden ser de relació entre les persones, de falta d'informació, interessos oposats, problemes estructurals o de sistemes de creences que són incompatibles.
- 4. Pel tipus d'impacte:** els conflictes poden ser funcionals (afecten l'empresa en el seu creixement de manera positiva) o disfuncionals (afecten negativament).

Per tot el que s'ha exposat adés, la Conselleria de Sanitat estableix un procediment que garantix la seguretat i salut del personal en situacions de violència interna, posa pautes per a previndre que apareguen i assenyala les actuacions per a la resolució i el seguiment, denominat **Procediment de gestió interna de conflictes**. En este document s'articula la creació de les comissions de gestió interna de conflictes (d'ara en avant, CGIC) en tots els departaments de salut. Advoca per la detecció precoç dels conflictes, amb una investigació per mitjà d'entrevistes, i la **mediació**, com a mètode de resolució del conflicte que garantisca sempre un tractament objectiu, eficaç i confidencial del problema, sense represàlies per a tots els qui intervenen en el procés.

#### Com previndre els conflictes interns?

- ✓ Informa't del funcionament del **Procediment de gestió interna de conflictes**.
- ✓ És important que conegues la **Guia de bones pràctiques i declaració de principis**.
- ✓ Participa en les reunions d'equip posant en comú preocupacions i necessitats i plantejant possibles solucions.
- ✓ Usa l'empatia: hem de saber que tots tenen una opinió i una manera de ser, i que no sempre podem coincidir.
- ✓ Assistix a la formació en prevenció de riscos laborals per a millorar les competències en **habilitats que capaciten per a la resolució de conflictes laborals**. D'esta manera, serem capaços de trobar solucions ràpides als problemes que es vagen presentant.

- ✓ Col·labora amb els membres de la comissió de gestió interna de conflictes (CGIC) del teu departament de salut quan esta ho sol·licite, respectant els principis de confidencialitat i sigil.
- ✓ Coneix el **Protocol d'actuació contra 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).
- ✓ En cas de tindre qualsevol dubte, consulta-ho amb el teu superior directe o amb el Servei de Prevenció de Riscos Laborals.

### **Com actuar si et trobes en un conflicte?**

- ✓ Si detectes alguna situació de conflicte laboral en el teu servei, no deixes que arrelle, comunica-la.
- ✓ La persona afectada per una situació de conflicte o violència podrà presentar sol·licitud a la **CGIC** per a encetar el procediment, bé directament, o bé per mitjà del seu representant legal, la representació del qual haurà de ser acreditada amb la firma de l'annex III: Consentiment del procediment.
- ✓ Una vegada acceptada la sol·licitud per la CGIC, es contactarà amb tu perquè assistisques a una entrevista. La citació es farà amb un escrit. Podràs acudir a les entrevistes sol/a, o amb una persona de la teua confiança o que t'assessora.
- ✓ Has de saber que l'entrevista és una ferramenta important per a la investigació. A l'inici, se't recordarà que l'objectiu del procediment és aconseguir una solució del problema amb un acord entre les parts. Si no s'arriba a un acord i es considera que el procés és susceptible de mediació i les parts l'accepten, se't proposarà la mediació.
- ✓ La **mediació** serà procedent quan la gestió inicial del conflicte no s'haja arribat a produir o no haja donat els resultats esperats i siga necessària la intervenció d'un tercer imparcial i neutral que busque un acord entre les parts (mediador/a). Els mediadors intervindran quan els conflictes no els haja pogut resoldre el càrrec intermedi, si són molt complexos, o si les parts ho sol·liciten.
- ✓ Si **acceptes la mediació**: ompliràs un model que explica breument en què consistix i quins principis regixen la mediació; al final del document, tant les parts com les persones que intervenen en la mediació han de firmar la seua conformitat i acceptació.

### **Es farà la mediació en els casos següents:**

- ✓ *Conflictes interpersonals o d'interessos.*
- ✓ *Disfuncions en les relacions entre diferents centres/servicis que provoquen un mal funcionament del servici prestat.*
- ✓ *Mal ambient de faena, sempre que no derive d'algun d'estos supòsits: conflictes laborals que hagen de ser resolts per la jurisdicció competent; qüestions de procediment administratiu; qüestions competencials o organitzatives que corresponga resoldre a un òrgan administratiu específic o actuacions que puguen donar lloc a responsabilitat civil, penal o disciplinària.*

### **Més informació en el lloc web institucional de la Conselleria de Sanitat:**

- Apartat "Personal"- "Informació laboral" – "Prevenció de riscos laborals"  
[Procediment de gestió interna de conflictes \(Cod: UCE-PS-02\)](#)
- [Guia de bones pràctiques i declaració de principis.](#)
- Fitxa de bones pràctiques en Prevenció de Riesgos Laborales: [BP-05 Gestió interna de conflictes](#)