

## EINES

## Lluís Casado

COAUTOR DEL LLIBRE 'EL MAPA DEL CONFLICTO'

# “Hi ha polítiques de recursos humans que tensen molt la corda”

FRANCESC MUÑOZ  
BARCELONA

Diu l'escriptora Isabel Clara Simó que no entén la novel·la sense el conflicte. I és que el conflicte és una part de les nostres vides, però, sabem gestionar-lo? Una bona novel·la no fa més que reflectir les relacions entre les persones, i s'entén que una novel·lista experimentada reclami el conflicte perquè, sense conflicte, seria un avorriment. Però en el món real el conflicte parla més aviat de les nostres mancances relacionals. I, efectivament, tinc la sensació que se'ns ha preparat poc.

## Com actuem davant una situació de conflicte?

Bàsicament hi ha tres estratègies: mirar cap a una altra banda i evitar-lo; contraatacar sistemàticament, que és propi de persones que es prenen aquestes situacions com una cosa personal, i la tercera seria fer-ho de manera enraonada, que és la més aconsellable en la majoria de situacions. En aquest cas, és molt important ser conscient de les nostres emocions, que és una altra de les assignatures pendents.

## El conflicte pot ser positiu?

Moltes vegades associem el conflicte amb la violència, però pot ser simplement discrepància, i aquest és el motor de la innovació i del canvi. La capacitat que tenim de fer front a la discrepància a través del diàleg és el que ens fa millorar.

## L'empresa catalana propicia aquest diàleg?

Estem millorant. Fa uns anys, quan se'm cridava com a consultor per assessorar en temes de conflicte, la cosa ja estava molt malament; era anar a fer de bomber. Els darrers temps he rebut invitacions quan



Lluís Casado. ARXIU



**La capacitat que tenim de fer front a la discrepància a través del diàleg ens fa millorar**

el conflicte estava en fases molt inicials o, el que és més important, per elaborar plans de prevenció del conflicte.

## El conflicte es pot prevenir, doncs?

És difícil, perquè les dinàmiques relacionals són complexes. Però s'ha d'actuar com ho fem amb la salut: primer, amb prevenció; després, establint mecanismes de diagnòstic precoç, i, finalment, la intervenció en crisi.

## Les empreses són conscients dels costos que suposa?

Ho comencen a ser perquè el nivell formatiu dels di-

rectius ha millorat radicalment i saben valorar més els intangibles de l'empresa, els positius i els negatius i la repercussió sobre el compte d'exploració.

## Quin paper té el lideratge?

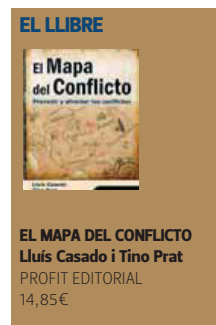
El líder és un especialista en persones i ha de ser capaç d'identificar els símptomes (l'escassa confiança mútua, la poca col·laboració, els recels...) i intervenir-hi. El lideratge és clau.

## El reclutament és crític?

La gran majoria de la gent involucrada en un conflicte és absolutament normal, però certes dinàmiques de relacions desencadenen en conflicte.

## Hi ha factors desencadenants?

Hi ha factors externs, com ara la crisi que tenim, perquè tensa molt l'ambient i genera molt d'estrès. Dels factors interns, el principal és precisament el lideratge, que pot ajudar però també pot ser desencadenant del conflicte. Ho fa quan desatén les persones, o és exageradament parcial o està molt centrat en els resultats. També hi ha polítiques de recursos humans que estan tensant molt la corda demanant molta implicació, dedicació i preparació al treballador però a canvi de poca cosa. La sensació és d'injustícia i això alimenta el conflicte.



## CONSULTORI INTERNACIONAL

## DOCUMENTS DE RELLEVÀNCIA

**Quins documents tenen rellevància fiscal per importar o exportar?**

L'empresa espanyola que exporta o importa un producte ha de tenir molt en compte quina documentació justifica cada exportació o importació pel que fa al compliment de la normativa fiscal. En cas de comprovació o inspecció per la Duana Espanyola (que forma part de l'Agència Estatal d'Administració Tributària), en particular, del compliment de la normativa en matèria d'IVA, cal poder justificar degudament:

– En cas d'entregues a altres països de la Unió Europea, mitjançant un document de transport original segellat pel destinatari (conveni CMR), haver fet l'operació intracomunitària correctament.

– En cas d'entregues fora de la Unió Europea (exportacions, i també inclòs, a aquests efectes, les Canàries, Ceuta i Melilla), cal disposar d'un DUA (document únic duaner), que demostri que la mercaderia

ha sortit de territori comunitari. En cas d'operacions mitjançant intermediaris, també cal disposar del DUA degudament complimentat. En cas de no disposar d'aquests documents, la Duana Espanyola pot considerar que les operacions no s'ajusten a la normativa vigent i reclamar l'IVA sobre determinades entregues de productes, o, eventualment, serveis, tot i que el tractament dels serveis en la llei de l'IVA té les seves especificitats. Alhora, cal reflectir a les factures de venda les operacions realitzades i fer-hi constar l'article de la llei de l'IVA que s'aplica en cada cas. També hem de tenir en compte les obligacions fiscals a l'hora d'importar un producte, principalment el pagament dels aranzels o drets de duana i l'IVA d'importació. En cas d'exportar o importar, cal tenir els serveis d'un assessor fiscal amb experiència.

CONTESTA JOAN ERNEST RIBAS  
ASSESSORIA RIBAS ÀLVAREZ GIRONA

## CONSULTORI FISCAL

## COMPTES CORRENTS, BÉNS I DRETS A L'ESTRANGER

**Actualment tinc amb el meu cònjuge i dos fills un compte corrent a l'estranger amb 70.000 euros i l'any passat vam presentar la declaració anual dels béns i drets situats a l'estranger model 720: l'hem de tornar a presentar aquest any? Què passaria si un dels fills hagués deixat de ser-ne titular? I si el cancel·lem durant el 2014?**

Si l'exercici 2012 cada un dels titulars (o representants, autoritzats, beneficiaris o amb poder de disposició) va presentar el model 720 declarant el compte corrent amb import de 70.000 euros i indicant el percentatge de titularitat corresponent, només s'haurà de presentar amb relació a l'exercici 2013 sempre que el saldo a 31/12/2013 o el saldo mitjà del quart trimestre del 2013 hagi tingut un increment superior a 20.000 euros respecte al de l'exercici 2012.

En tot cas, si durant el 2013 algun membre de la família deixa de ser titular (o representant, autoritzat, beneficiari o amb poder de disposició) d'aquest compte que es va declarar l'exercici 2012, haurà de presentar el model 720 de l'exercici 2013 indicant la data i el saldo

que hi havia. La declaració de béns i drets situats a l'estranger model 720 de l'exercici 2013 s'ha de presentar com a màxim el pròxim 31 de març del 2014 (i no el 30 d'abril com l'any passat) i s'ha de fer obligatòriament per via telemàtica.

A més a més, caldrà tenir present que s'hauran de declarar els possibles rendiments que hagi generat aquest compte en la declaració de renda, i la titularitat del mateix en la declaració de patrimoni, si correspon, de l'exercici 2013. D'altra banda, si el 2014 es cancel·la el compte, com que el 2012 es va declarar (el 2013 es declararà o no en funció de si ha tingut un increment superior a 20.000 euros), s'haurà de declarar la seva extinció en el model 720 de l'any que ve corresponent a l'exercici 2014.

CONTESTA MIQUEL ARXER I FÀBREGA  
ADVOCAT I ASSESSOR FISCAL  
ASSESSORIA ARXER

Envieu les vostres preguntes a l'adreça de correu: [redaccio@leconomic.cat](mailto:redaccio@leconomic.cat)