

CFGS ASISTENCIA A LA DIRECCIÓN · 2.º · OEE · UNIDAD 2

Conflictos, anticipación y carga de trabajo

Anticipar la carga, escuchar y argumentar, resolver conflictos, prevenir el estrés y registrar sin difundir datos personales

2

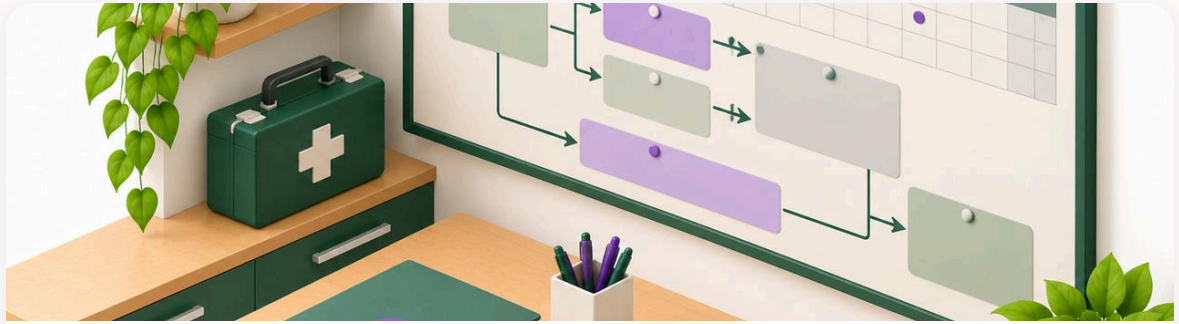
PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...

- Detectar señales de sobrecarga antes de que afecten al servicio.
- Separar hechos, interpretaciones y peticiones al dialogar.
- Negociar criterios y acuerdos verificables.
- Revisar carga, tiempos, recursos y pausas sin culpabilizar.
- Registrar acuerdos laborales sin difundir información personal.

SITUACIÓN DE PARTIDA · CASO FICTICIO

Una situación de partida



Lunes 25 de enero de 2027, 08:50. Faltan 24 días para el «Encuentro Vértice Conecta» (jueves 18 de febrero). Mateo mira su franja de trabajo de 09:00 a 11:00 y ve dos tareas de 90 minutos cada una: depurar la lista de las 160 inscripciones y preparar el cuadro de seguimiento semanal para Nora. Además, Hugo le pide 30 minutos de validación del plano de accesos.

Hugo cree que Mateo retrasa el trabajo de operaciones; Mateo cree que Hugo avisa tarde. Se acusan mutuamente y ninguno ha sumado los minutos. Nora los oye desde su despacho y pide una sola cosa: «primero, las cuentas». Al terminar la unidad habrás medido la carga, separado hechos de acusaciones y redactado un acuerdo que no difunde información personal.

❓ **¿Cuántos minutos de trabajo exige la mañana de Mateo y cuántos tiene disponibles?**

❓ **Si faltan minutos, ¿es un problema de actitud o de cálculo?**

❓ **¿Qué diferencia hay entre «nunca me ayudas» y «la semana pasada recibí la validación a las 11:20»?**

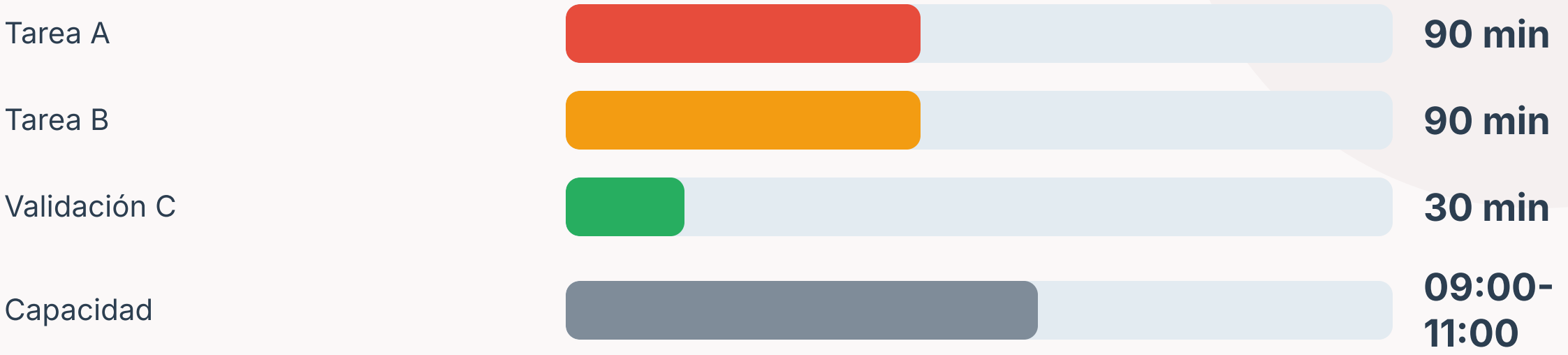
MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

- **2.1** Necesidades y anticipación
- **2.2** Escucha y argumentación
- **2.3** Resolución de conflictos
- **2.4** Estrés y organización
- **2.5** Seguimiento confidencial

210 minutos para 120

Lunes 25/01/2027, franja de 09:00 a 11:00.



Matriz de cargas de Vértice (ficticia).

CLAVE

Carga 210 − capacidad 120 = déficit de 90 minutos.

Hecho, interpretación y petición

FRASE	TIPO	REFORMULACIÓN
«Nunca ayudas»	Interpretación	«El lunes recibí la validación a las 11:20»
«Esto no se puede hacer»	Opinión sin dato	«Mis tareas suman 210 y tengo 120»
«¿Puedes validar antes de las 10:30?»	Petición	Concreta y posible

CLAVE

Se parte de un hecho, una hora y una petición.

Un acuerdo verificable

1. **Qué**
   se acuerda
2. **Quién**
   responsable
3. **Cuándo**
   plazo
4. **Cómo se comprueba**
   evidencia
5. **Revisión**
   fecha

CLAVE
Una persona ajena debe poder decir si se ha cumplido.

Cinco causas de conflicto

CAUSA	EJEMPLO EN VÉRTICE	SALIDA
Recursos	Misma franja	Calcular y reprogramar o delegar
Prioridades	Lista o validación	Criterio de Nora
Roles	Nadie valida si Mateo falta	Responsable y suplente
Información	Hugo no sabía lo de A	Compartir la matriz
Trato	Reproches delante del equipo	Hechos y peticiones

CLAVE

Se empieza por la causa y no por la simpatía.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Caso · Tres horas y media en dos



Nora

«Primero, las cuentas.»

1. **Medir** 210 minutos frente a 120: déficit de 90.
2. **Prioridad** La lista (A) y la validación (C) primero.
3. **Salida** Delegar B en Leila: 90 de 120.
4. **Reserva** Validación de 10:30 a 11:00; aviso a las 10:15.
5. **Registro** Acuerdo y revisión el 29/01, sin datos personales.

✔ **Se resuelve una incompatibilidad objetiva sin pedir más ritmo.**

Qué se registra y quién lo ve

INFORMACIÓN	QUIÉN LA VE	DÓNDE
Acuerdo (tarea, responsable, plazo)	Todo el equipo	Hoja de acuerdos
Matriz de cargas	Nora y las personas que figuran	Carpeta del proyecto
Motivos personales o de salud	Nadie	No se registran

CLAVE

Quien lea el registro no debe deducir nada de la vida privada de nadie.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Mateo tiene una carga de 210 minutos y una capacidad de 120. ¿Cuál es el déficit?

A 30 minutos

B 90 minutos

C 120 minutos

✔️ 210 − 120 = 90 minutos.

REPASO

Ideas clave

- **Necesidades y anticipación.** Antes de exigir más ritmo. Antes de exigir más ritmo, compara el tiempo que piden las tareas con el disponible. Si no cabe, se reprograma, se delega o se reduce el alcance.
- **Escucha y argumentación.** Tres tipos de frase. Un hecho es algo que ocurrió y cualquiera puede comprobar: una hora, una cifra, un documento.
- **Resolución de conflictos.** Qué es un conflicto laboral. Un conflicto es una situación en la que dos personas o grupos creen que sus necesidades u objetivos son incompatibles.
- **Estrés y organización.** Estrés y carga. El estrés laboral es la reacción de una persona cuando las exigencias del trabajo superan los recursos que tiene para afrontarlas: tiempo, información, apoyo y control sobre lo que hace.
- **Seguimiento confidencial.** Qué se registra y qué no. El registro de un acuerdo debe permitir comprobar y revisar lo pactado: qué se acuerda, quién lo hace, cuándo, cómo se comprueba y cuándo se revisa.

PARA TERMINAR

Para pensar

1. ¿Qué tarea tuya podrías delegar hoy y a quién?
2. ¿Cómo reformularías un reproche de tu entorno como hecho y petición?
3. ¿Qué dato sobra en un registro de acuerdos?



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**	✅ **Test**	👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**