



FORMACIÓN PROFESIONAL · IPE II · UNIDAD 6

Gestión del tiempo y de conflictos

Lo urgente grita y lo importante espera en silencio. Y un conflicto bien llevado suele esconder un problema de organización.

En esta unidad **aprenderás a...**



Organizar tu tiempo según tus prioridades.



Planificar las tareas de un proyecto y prever sus dificultades.



Reconocer los conflictos en el trabajo y sus causas.



Afrontar un conflicto con calma, empatía y propuestas.



Diferenciar la negociación, la mediación y el arbitraje.

Palés a medio preparar

En el almacén de Distribuciones Atlántico, el turno de tarde de Joel deja casi cada día **palés a medio preparar**. Elsa, del turno de mañana, tiene que terminarlos antes de empezar los suyos. Ayer le dijo delante de todos que «*siempre deja el trabajo a los demás*». Joel contestó que los urgentes le llegan a última hora.

No se hablan y los errores han aumentado. Ramón, el jefe: «*O lo arregláis o cambio a uno de turno*». Elsa pide ayuda a Marta, delegada de personal.

? ¿Qué haces cuando tienes muchas cosas pendientes a la vez?

? ¿Qué te hace perder más tiempo en un día normal?

? Piensa en un conflicto que hayas vivido: ¿cómo terminó?

? ¿Todos los conflictos son malos?

Lo que vamos a ver

6.1 Productividad y gestión del tiempo

6.2 Planificar actividades y proyectos

6.3 El conflicto en el trabajo

6.4 Negociación, mediación y arbitraje

¿Dónde se te va el tiempo?



Interrupciones

Notificaciones, mensajes y llamadas.



No decir que no

Aceptar todo aunque no puedas.



Reuniones sin objetivo

Hablar mucho sin decidir nada.



Aplazar

Dejar para después lo que cuesta o aburre.



Desorden

Perder tiempo buscando cosas.



Perfeccionismo

No terminar nunca por pulir detalles.

CLAVE

Ser productivo no es hacer más cosas, sino hacer primero las que importan y terminirlas.

¿Es importante? ¿Es urgente?

	 URGENTE	 NO URGENTE
★ Importante	1. Hazlo ahora (una entrega para mañana)	2. Planifícalo (el examen de dentro de dos semanas)
■ No importante	3. Delégalo o hazlo rápido (un mensaje que pide un dato)	4. Elimínalo o déjalo para el final (redes sin objetivo)

CLAVE

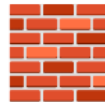
Lo urgente grita; lo importante espera en silencio. Las tareas del cuadro 2 son las que más cuidan tu futuro, y las que más se aplazan.

Cinco trucos que funcionan



Plan semanal

Anota, clasifica y reparte en bloques.



Bloques de tiempo

Franjas por tipo de tarea, móvil en silencio.



Pomodoro

25 min de trabajo y 5 de descanso; tras cuatro, uno largo.



Regla de los 2 minutos

Si es tan rápido y no corta lo prioritario, hazlo ya.



Lista realista

Pocas tareas, empezando por la más importante.

¿En qué cuadro de Eisenhower va «actualizar el CV, sin ninguna candidatura a la vista»?

A 1. Urgente e importante

B 2. Importante y no urgente

C 4. Ni urgente ni importante

✓ Cuida tu futuro pero no corre prisa: hay que planificarlo antes de que se vuelva urgente.

Cinco pasos para planificar



CLAVE

Un plan no promete que todo saldrá bien: es una herramienta para reaccionar cuando algo sale mal.

Kanban y Gantt



Kanban

¿En qué estamos ahora? Tablero con columnas para el día a día. Regla: limitar las tareas «En curso».

VS



Gantt

¿Cuándo se hace cada cosa? Barras en un calendario, dependencias y hitos (rombos) para el proyecto entero.

¿Por qué chocamos?

TIPO	POR QUÉ SURGE	EJEMPLO
De tareas	Qué hacer o cómo hacerlo	Dos formas de organizar el almacén
De recursos	Repartir algo escaso	Todos quieren agosto de vacaciones
De relación	Choques personales o falta de respeto	Un comentario delante de todos
De intereses	Cada parte necesita algo distinto	Un turno quiere salir pronto; el otro, recibir el trabajo acabado

CLAVE

Si no se habla, el conflicto pasa del problema a la persona: cuanto antes se trate, más fácil.

Cinco formas de **afrontar un conflicto**

ESTILO	QUÉ HACES	RIESGO
 Competir	Defiendes lo tuyo sin ceder	Dañas la relación
 Evitar	No afrontas el problema	El problema crece
 Acomodarse	Cedes ante el otro	Acumulas malestar
 Compromiso	Cada uno cede en parte	Nadie queda del todo satisfecho
 Colaborar	Buscáis juntos una solución buena para ambos	Lleva más tiempo

CLAVE

Ningún estilo es siempre bueno o malo; en conflictos que se repiten, colaborar suele dar los mejores resultados.

Del ataque al mensaje en primera persona



Hablar de la persona

«Siempre dejas el trabajo a los demás».

VS



Hablar del hecho

«Esta semana he encontrado tres palés sin terminar y me agobio porque empiezo tarde mis pedidos».

CLAVE

Suave con la persona, firme con el problema. Si hay acoso, amenazas o discriminación: empresa, representación de los trabajadores o Inspección de Trabajo.

Negociación, mediación y arbitraje

	NEGOCIACIÓN	MEDIACIÓN	ARBITRAJE
Participan	Solo las partes	Partes + mediador imparcial	Partes + árbitro
Decide	Las partes	Las partes (el mediador facilita y puede proponer)	La persona árbitra
Resultado	Acuerdo, si lo hay	Acuerdo, si lo hay	Decisión que se comprometen a cumplir

CLAVE

Negociar es decidir juntos; mediar es ayudar a decidir; arbitrar es decidir por otros.

El método Fisher y Ury

La posición es lo que pides; el interés, por qué lo pides.

1

Separa personas y problema

Habla del hecho, no del carácter.



2

Busca los intereses

Detrás de cada posición hay una necesidad.



3

Inventa opciones

Varias, antes de elegir.



4

Criterios objetivos

Datos, normas de la empresa, casos parecidos.

Marta media entre Elsa y Joel



Marta · delegada de personal

Elsa y Joel aceptan voluntariamente su ayuda.
Marta no decide: solo facilita.

- 1 **Normas.** Ella no decide, nadie interrumpe y se habla con discreción.
- 2 **Cada versión.** Elsa: «Empiezo tarde y me llaman la atención a mí». Joel: «Los urgentes me llegan a las nueve y salgo a las diez».
- 3 **Intereses.** Elsa: empezar sin trabajo atrasado. Joel: que los urgentes no lleguen al final. Ambos: menos errores y no cambiar de turno.
- 4 **Opciones.** Urgentes tardíos al turno de mañana, nota de pendientes, revisar la hora de entrada.
- 5 **Acuerdo y revisión.** Nota diaria con prioridades y propuesta conjunta a Ramón. Lo firman y lo revisan en dos semanas.

✓ El conflicto escondía un problema de organización. Ramón aceptó y los errores bajaron.

Ideas clave

- ✓ Productividad: hacer primero lo importante y terminarlo.
- ✓ Matriz de Eisenhower: hazlo, planifícalo, délegalo o elimínalo.
- ✓ Conflictos de tareas, recursos, relación e intereses; cinco estilos para afrontarlos.
- ✓ Negociación (deciden las partes), mediación (ayuda a decidir) y arbitraje (decide un tercero).
- ✓ Ladrones del tiempo: interrupciones, no decir que no, reuniones sin objetivo, aplazar, desorden y perfeccionismo.
- ✓ Planificar: tareas, orden, hitos, riesgos y margen. Kanban para el día a día, Gantt para el calendario.
- ✓ Habla del hecho y en primera persona; separa la persona del problema.



¡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**