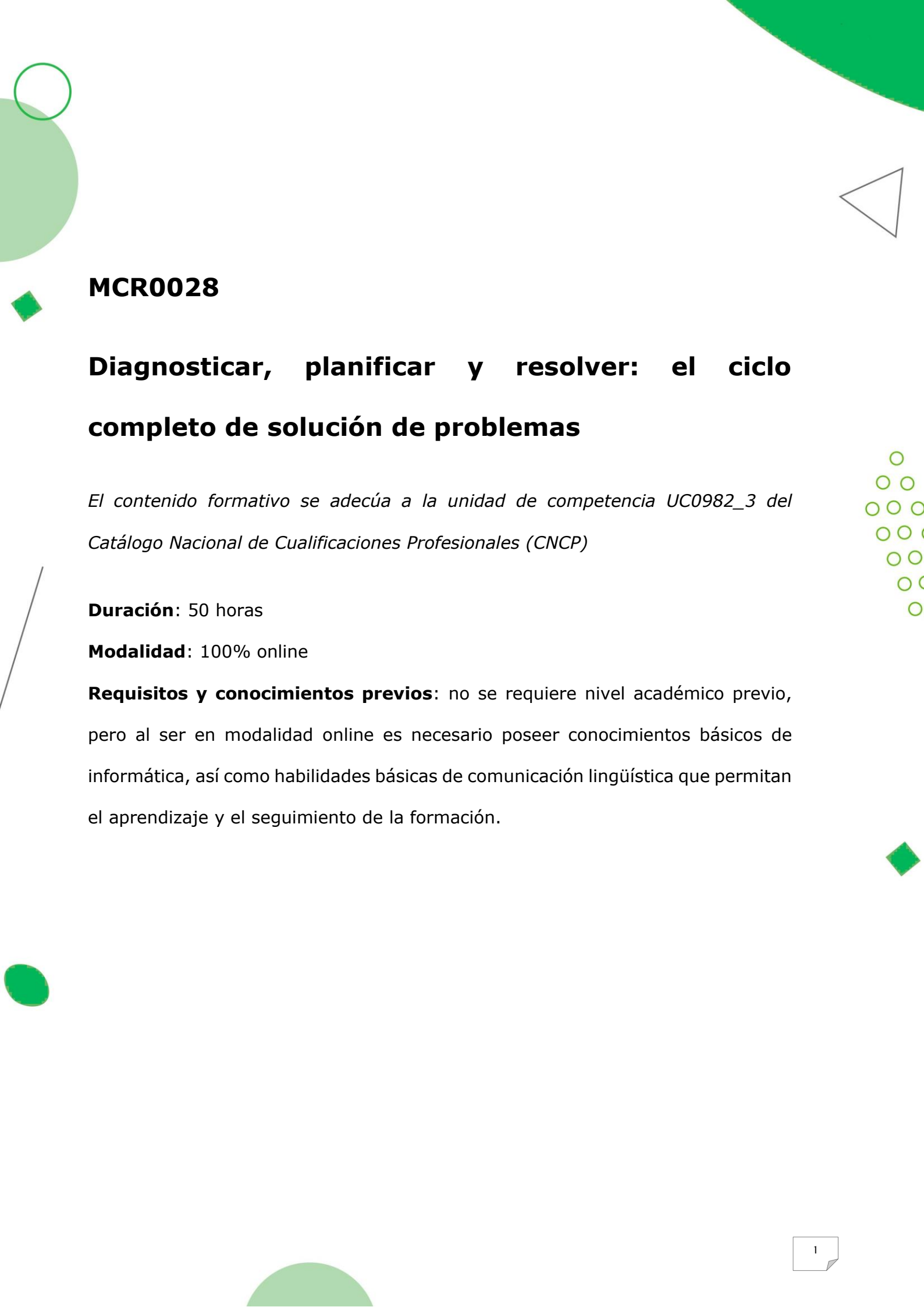




MCR0028. Diagnosticar, planificar y resolver: el ciclo completo de solución de problemas





MCR0028

Diagnosticar, planificar y resolver: el ciclo completo de solución de problemas

El contenido formativo se adecúa a la unidad de competencia UC0982_3 del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales (CNCP)

Duración: 50 horas

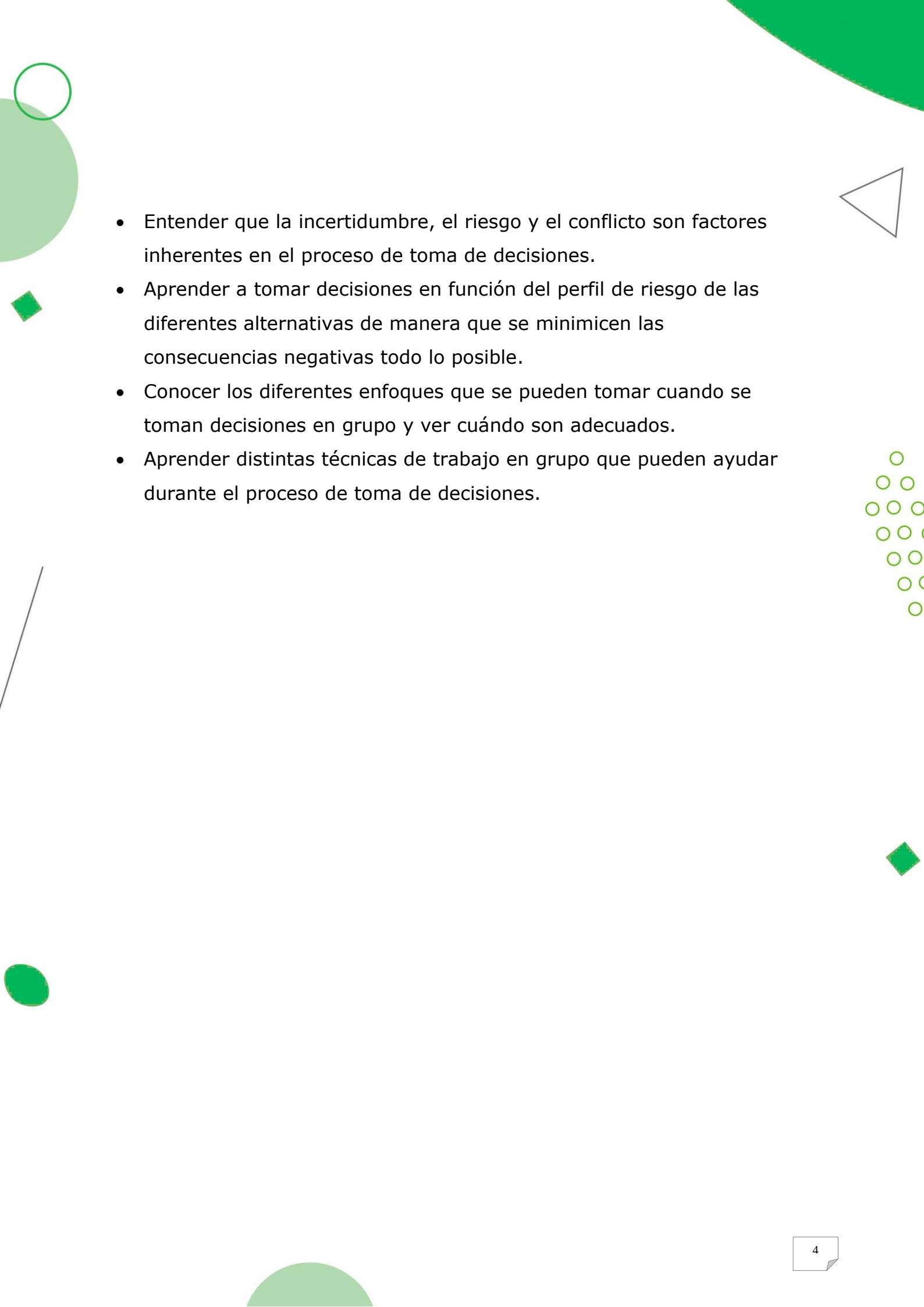
Modalidad: 100% online

Requisitos y conocimientos previos: no se requiere nivel académico previo, pero al ser en modalidad online es necesario poseer conocimientos básicos de informática, así como habilidades básicas de comunicación lingüística que permitan el aprendizaje y el seguimiento de la formación.

Objetivos

- Conocer los distintos tipos de problemas que se pueden dar en el contexto laboral.
- Entender las causas que pueden provocar estos distintos tipos de problemas y ver qué solución requiere cada uno de ellos.
- Entender qué se entiende por problema en general, no sólo en el contexto laboral, y ver qué causas tienen los problemas.
- Aprender a aceptar los problemas como una parte inevitable de la vida.
- Aprender a ver el conflicto desde una perspectiva positiva, como una oportunidad de mejora de nuestras habilidades.
- Entender la importancia de transformar los conflictos destructivos en conflictos constructivos.
- Comprender que la planificación, gestión y control para la solución de problemas es un proceso complejo al que hay que dedicar tiempo y esfuerzo.
- Entender qué hay que hacer a lo largo del proceso, que se divide en diferentes fases, cada una de las cuales tiene unos objetivos concretos.
- Aceptar el conflicto como parte inevitable del día a día y comprender que los conflictos bien gestionados pueden representar nuevas oportunidades de cambio y evolución mientras que los conflictos mal gestionados pueden tener consecuencias negativas.
- Profundizar en el análisis de la situación para descubrir cómo afecta el conflicto en el rendimiento, cómo se relacionan los implicados entre sí y establecer el punto actual en el que se encuentra el conflicto.

- Conocer las causas de los conflictos más habituales y aprender a identificar el motivo inicial de la disputa.
- Aprender en qué consiste la gestión de conflictos y aprender a utilizar unas pautas básicas de resolución de conflictos.
- Analizar cinco estilos diferentes de resolución de conflictos que puede utilizar un directivo.
- Saber reconocer que existe un problema y que existen unos riesgos y unos posibles efectos negativos asociados a él.
- Aprender los diferentes tipos de conflictos con los que nos podemos encontrar, clasificados según diferentes criterios.
- Saber qué condiciones hacen que surjan los problemas y cuáles son los diferentes elementos de los que se componen los conflictos.
- Saber utilizar nueve herramientas diferentes de análisis de conflictos para determinar las causas del problema.
- Aprender a establecer bien unos objetivos que serán los que guíen hacia la toma de una decisión acertada para la solución de un problema.
- Aprender a realizar la generación de alternativas, definiendo bien los requisitos de implementación y las consecuencias en caso de su puesta en marcha para cada una de las alternativas.
- Aprender a tomar decisiones adecuadas para la solución de problemas.
- Comprender la influencia que pueden tener los factores personales y grupales en la toma de decisiones durante el proceso de resolución de conflictos.
- Conocer las condiciones básicas que deben darse para convertir, siempre que sea posible, los conflictos disfuncionales en conflictos funcionales.
- Saber promover una actitud crítica constructiva que ayude a generar un ambiente cordial propicio para el intercambio de opiniones.

- 
- Entender que la incertidumbre, el riesgo y el conflicto son factores inherentes en el proceso de toma de decisiones.
 - Aprender a tomar decisiones en función del perfil de riesgo de las diferentes alternativas de manera que se minimicen las consecuencias negativas todo lo posible.
 - Conocer los diferentes enfoques que se pueden tomar cuando se toman decisiones en grupo y ver cuándo son adecuados.
 - Aprender distintas técnicas de trabajo en grupo que pueden ayudar durante el proceso de toma de decisiones.

- Contenidos

Unidad 1. Identificación del problema.

1. Tipos de problemas.
2. Identificando problemas.

Unidad 2. La planificación, gestión y control para la solución de problemas.

1. Fase de diagnóstico.
2. Fase de planificación.
3. Fase de preparación.
4. Fase de implantación.
5. Fase de retroalimentación.

Unidad 3. La gestión de conflictos.

1. Gestión de conflictos.
2. Causas de los conflictos.
3. Pautas básicas de resolución de conflictos.
4. Estilos de resolución de conflictos.

Unidad 4. Análisis estratégico en la solución de problemas para la toma de la decisión.

1. Reconocer el problema.
2. Detectar las causas.

- 
- 
3. Claves para generar alternativas eficaces y decisiones adaptadas a cada situación.

Unidad 5. Factores personales y grupales en la toma de decisiones.

1. La actitud crítica.
 2. Tolerancia al riesgo.
 3. Los roles funcionales.
 4. Toma de decisiones en grupo.
- 
- 