

INMERTECH

INMERSIVE LEARNING

SIMULADOR IA GENERATIVA · INMERTECH

CONVERSACIONES DIFÍCILES IA

La conversación que evitas puede ser la que más necesitas tener.

Una experiencia con IA generativa para entrenar conversaciones complejas con claridad, empatía, autocontrol y capacidad para construir soluciones.

Muchas conversaciones difíciles no fallan por el problema

Fallan por cómo lo abordamos.

EVITAMOS

Posponemos lo que incomoda.

REACCIONAMOS

Respondemos desde la emoción, no desde el criterio.

SUPONEMOS

Interpretamos sin verificar.

NOS DEFENDEMOS

Protegemos la posición en lugar de buscar solución.

PERDEMOS EL PROPÓSITO

La conversación se desvía de lo que importa.

LO DIFÍCIL NO ES HABLAR · ES CONSEGUIR QUE LA CONVERSACIÓN AVANCE

Porque la otra persona no sigue un guion

El interlocutor puede evolucionar en cualquier dirección. La IA generativa lo hace posible.



RESISTIRSE

Mantiene su posición sin ceder.



EVADIR

Evita entrar en el problema.



CONTRADECIR

Cuestiona cada argumento.



EMOCIONARSE

La situación le afecta intensamente.



ENDURECER SU POSICIÓN

Aumenta la presión ante cada respuesta.



ABRIRSE SI CAMBIA TU ENFOQUE

La conversación evoluciona con cada decisión.

La conversación evoluciona con cada respuesta.

Conversar. Observar. Adaptar. Volver a conversar.

Practicar sin poner en riesgo una relación real.

SITUACIÓN

El participante recibe el contexto y el reto conversacional.

CONVERSACIÓN

Interactúa con el personaje IA en tiempo real.

REACCIÓN IA

El interlocutor responde de forma dinámica y no predecible.

NUEVA DECISIÓN

El participante elige cómo continuar.

IMPACTO RELACIONAL

Cada intervención modifica el vínculo.

FEEDBACK

Análisis inmediato de la actuación sobre las cinco dimensiones.

Comunicación consciente bajo presión

El programa trabaja especialmente sobre seis áreas de competencia comunicativa.



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Basada en el modelo de Rosenberg.



AUTENTICIDAD

Expresar con honestidad sin agresividad.



ESCUCHA

Comprender antes de responder.



EMPATÍA

Reconocer la perspectiva del otro.



GESTIÓN EMOCIONAL

Mantener el criterio bajo presión.



COLABORACIÓN

Construir soluciones conjuntas.

CLARIDAD SIN AGRESIÓN · EMPATÍA SIN RENUNCIAR AL MENSAJE

Lo que observa el simulador

Cinco dimensiones que estructuran la evaluación de cada conversación.



Decir lo que necesitas decir

COMUNICACIÓN AUTÉNTICA

SIN

→ Sin AMBIGÜEDAD

El mensaje es claro y directo.

→ Sin MANIPULACIÓN

Sin estrategias encubiertas.

→ Sin AGRESIVIDAD

Sin atacar ni imponer.

CON

→ Con CLARIDAD

El interlocutor entiende exactamente qué se le dice.

→ Con HONESTIDAD

El mensaje refleja la posición real.

→ Con RESPETO

Se preserva la dignidad del otro.

FRANQUEZA + RESPETO

Ser auténtico no significa decir cualquier cosa de cualquier manera.



MAESTRÍA EMOCIONAL

Cuando aumenta la tensión, disminuye nuestro margen de elección

La IA pone a prueba la capacidad para:

1. **RECONOCER LA EMOCIÓN**
   Identificar qué está ocurriendo internamente.

2. **REGULAR LA RESPUESTA**
   Elegir cómo actuar, no reaccionar automáticamente.

3. **MANTENER LA COMPOSTURA**
   Sostener la calma ante la presión del interlocutor.

4. **CONTINUAR CON PROPÓSITO**
   No perder el objetivo de la conversación.

RESPONDER, NO REACCIONAR

Autorregulación ante situaciones tensas y capacidad para transformar el conflicto en entendimiento.

EMPATÍA

Comprender no significa estar de acuerdo

El participante necesita:



ESCUCHAR

Atención plena al mensaje del interlocutor.



PREGUNTAR

Explorar antes de concluir.



RECONOCER

Validar la experiencia del otro.



VALIDAR

Hacer sentir que su perspectiva ha sido comprendida.



COMPRENDER LA PERSPECTIVA

Sin abandonar necesariamente la propia posición.

> *La empatía abre conversaciones que la confrontación cierra.*

CLARIDAD EN EL PROPÓSITO

Una conversación difícil puede perderse muy rápido

Ante situaciones que desvían la conversación:

REPROCHES

El interlocutor ataca en lugar de dialogar.

DESVÍOS

La conversación se aleja del tema central.

DEFENSA

Las posiciones se endurecen.

EMOCIÓN

La intensidad emocional bloquea el avance.

¿PARA QUÉ ESTAMOS HABLANDO?

Mantener el propósito evita conversaciones estériles. Esta dimensión mide la capacidad para mantener el foco y alinear mensaje e intención.

ESTRATEGIA DE COLABORACIÓN

Ni imponer ni ceder automáticamente

La conversación puede evolucionar hacia tres rutas:

COMPETIR

Imponer la propia posición.

CEDER

Renunciar sin construir.

CONSTRUIR

Encontrar una salida conjunta y sostenible.

01

INTERESES

Identificar qué necesita realmente cada parte.

02

OPCIONES

Generar alternativas posibles.

03

ACUERDOS

Definir compromisos concretos.

04

COMPROMISO

Sostener lo acordado en el tiempo.

El objetivo es encontrar una salida que pueda sostenerse.



Confluo Manufacturing está cambiando

Una empresa industrial en crecimiento atraviesa un proceso de cambio cultural. Las tensiones entre departamentos y los malentendidos empiezan a afectar:

CLIMA

El ambiente de trabajo se deteriora.

CONFIANZA

Las relaciones entre áreas se debilitan.

COORDINACIÓN

La colaboración entre equipos se resiente.

TU ROL EN LA SIMULACIÓN

ALEX RIVERA

Nuevo responsable de proyecto encargado de mejorar la comunicación y cohesión entre áreas.

Los participantes asumen este rol y deben navegar las tensiones reales de una organización en transformación.

Cada interlocutor obliga a adaptar el enfoque

La IA interpreta cuatro perfiles de interlocutor con comportamientos diferenciados:

DURO

Confronta y presiona. Mantiene su posición con firmeza.

EVASIVO

Evita entrar en el problema. Esquiva el conflicto.

EMOCIONAL

La situación le afecta intensamente. La emoción domina la conversación.

AMBIGUO

No deja clara su posición. Genera incertidumbre.

El mismo mensaje no funciona con todos.

Flexibilidad no significa convertirse en otra persona

El participante debe adaptar su estilo manteniendo siempre el propósito y la autenticidad:



TONO

Más directo o más suave según el interlocutor.

RITMO

Acelerar o dar espacio según la situación.

PREGUNTAS

Abiertas, cerradas, exploratorias o de cierre.

NIVEL DE DIRECTIVIDAD

Guiar o acompañar según el momento.

FORMA DE ARGUMENTAR

Datos, emociones, intereses o valores.

PROPÓSITO + AUTENTICIDAD

Cada intervención modifica la relación

La comunicación también tiene consecuencias de negocio.

LO QUE DIGO

El contenido del mensaje.

CÓMO LO DIGO

El tono, el ritmo, la forma.

CÓMO REACCIONA EL OTRO

La respuesta del interlocutor.

CONFIANZA

El vínculo se fortalece o se deteriora.

COLABORACIÓN

La disposición a trabajar juntos aumenta o disminuye.

RESULTADO

El impacto final en el equipo y el negocio.

No analizamos una frase. Analizamos la conversación.

La IA observa el comportamiento completo sobre las cinco dimensiones:

—%

Comunicación Auténtica

Claridad, honestidad y respeto en el mensaje.

—%

Maestría Emocional

Autorregulación ante situaciones tensas.

—%

Empatía

Comprensión activa de la perspectiva del interlocutor.

—%

Claridad en el Propósito

Mantener el foco y alinear mensaje e intención.

—%

Estrategia de Colaboración

Búsqueda de soluciones conjuntas y acuerdos sostenibles.

FEEDBACK INMEDIATO

1 **QUÉ HICISTE**

Descripción objetiva de tu actuación conversacional.

2 **QUÉ IMPACTO GENERÓ**

Efecto en el interlocutor y en la relación.

3 **QUÉ PODRÍAS PROBAR DIFERENTE**

Alternativas concretas para mejorar el resultado.

Conversaciones para contextos reales

El programa desarrolla competencias directamente aplicables al puesto de trabajo:



ASERTIVIDAD

Expresar con claridad.



ESCUCHA ACTIVA

Comprender antes de responder.



EMPATÍA

Reconocer otras perspectivas.



GESTIÓN EMOCIONAL

Mantener criterio bajo presión.



RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Construir alternativas.



ADAPTABILIDAD

Ajustar el estilo.



REFLEXIÓN

Aprender de la propia actuación.

Mucha práctica en poco tiempo

2h

Experiencia intensiva

Máximo aprovechamiento del tiempo disponible.

2

Modalidades

Presencial o remoto, según las necesidades del equipo.

20

Participantes máximo

Grupo reducido para garantizar la calidad de la experiencia.

Estructura de la sesión:

1. MARCO INTRODUCTORIO

Contextualización y preparación.

2. SIMULACIÓN

Primera ronda de conversaciones con IA.

3. PLENARIO + FEEDBACK

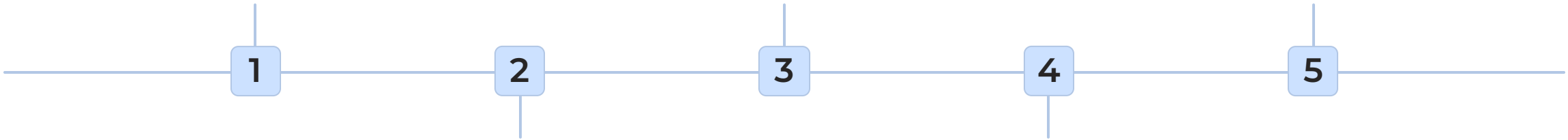
Análisis colectivo de la experiencia.

4. NUEVA SIMULACIÓN

Segunda ronda con nuevas estrategias.

5. DEBRIEF + TRANSFERENCIA

Consolidación y aplicación al puesto.



Incluye: Facilitador Senior · Material previo · Evaluación cuantitativa y cualitativa · Informe final

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

Inversión

Taller + Simulador IA Generativa de Conversaciones Difíciles + evaluación y análisis de resultados.

€ _____

No incluye IVA del 21 %.

Incluye:

- **Diseño de la acción**
- **Marco introductorio**
- **Configuración del simulador IA**
- **Carga de participantes**
- **Acceso a plataforma**
- **Simulaciones conversacionales**
- **Facilitación Senior**
- **Plenarios y feedback**
- **Evaluación cuantitativa y cualitativa**
- **Informe final**