INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

CONVERSACIONES DIFÍCILES

Decir lo que importa. Sin destruir la relación.

Una experiencia inmersiva para entrenar conversaciones complejas con mayor claridad, empatía, autocontrol y capacidad de construir soluciones.

SIMULADOR FORMATIVO · INMERTECH



Las conversaciones que más necesitamos son muchas veces las que más evitamos

Cuando algo importa, aparecen barreras que dificultan decir lo que necesitamos decir. Reconocerlas es el primer paso para superarlas.



> *Evitar una conversación también es una decisión.*

Claridad y cuidado no son incompatibles

Una conversación difícil exige equilibrar cinco dimensiones simultáneamente. El reto no es elegir entre ser honesto o ser empático — es dominar ambas cosas al mismo tiempo.

Autenticidad

Decir lo que pensamos con claridad y sin rodeos.

Empatía

Comprender al otro desde su perspectiva genuina.

Propósito

Recordar para qué estamos teniendo esta conversación.

Emoción

Responder con criterio en lugar de reaccionar impulsivamente.

Colaboración

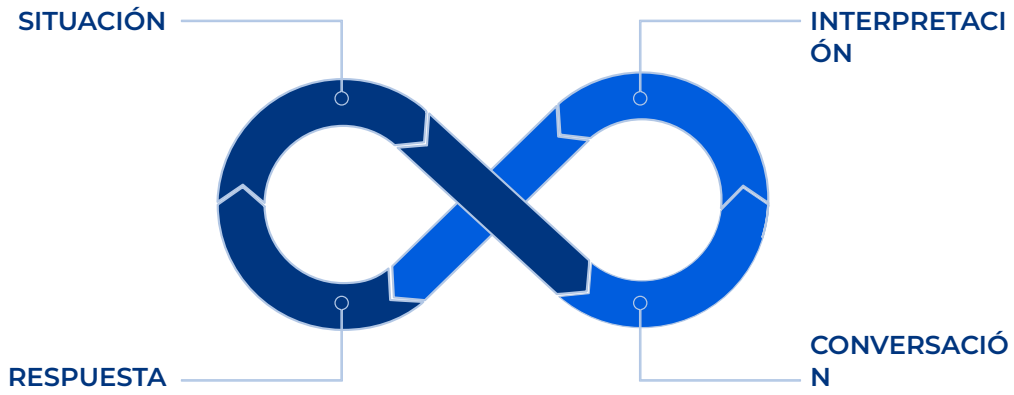
Construir una salida que funcione para ambas partes.

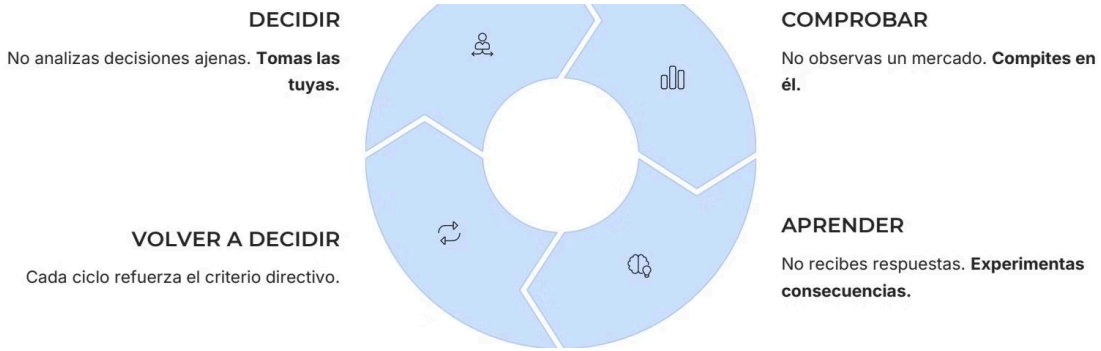
> *Hablar claro sin dejar de escuchar.*

Conversar se aprende conversando

LEARNING BY DOING

El simulador reproduce el ciclo completo de la experiencia conversacional. Cada fase genera aprendizaje real porque el participante vive las consecuencias de sus propias decisiones comunicativas.





> *La forma de decir algo cambia lo que ocurre después.*

Comunicación consciente en situaciones de tensión

Fundamentos metodológicos

El programa integra dos marcos de referencia reconocidos internacionalmente, convergiendo hacia un mismo objetivo de transformación comunicativa.

Fred Kofman

Responsabilidad · Autenticidad · Gestión emocional

Marco centrado en la conciencia personal y la responsabilidad radical en la comunicación interpersonal.

Marshall Rosenberg

Comunicación No Violenta

Marco centrado en observar sin juzgar, identificar necesidades y formular peticiones concretas.

Conversaciones más efectivas — Ambos marcos convergen en el mismo objetivo: conversaciones más honestas, más empáticas y más productivas en contextos de alta tensión.

Separar lo ocurrido de lo que interpretamos

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA · CUATRO PASOS

El método de Marshall Rosenberg propone una secuencia clara para transformar la reacción en diálogo. Al distinguir hechos de interpretaciones, se reduce significativamente la escalada emocional.

1 2 3 4

1 · Observar

¿Qué ocurrió exactamente? Describir hechos sin juicio ni interpretación.

2 · Sentir

¿Qué genera en mí esta situación? Nombrar la emoción con precisión.

3 · Necesitar

¿Qué necesito proteger o satisfacer? Conectar con la necesidad subyacente.

4 · Pedir

¿Qué acción concreta propongo? Formular una petición específica y realista.

> *Hablar desde hechos y necesidades reduce la escalada.*

Lo que entrena el simulador

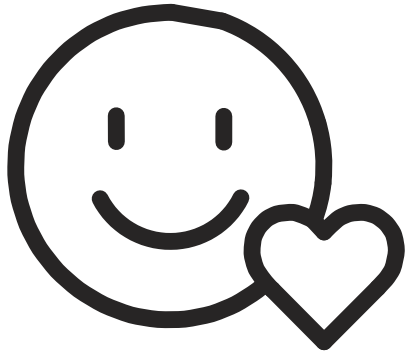
Cinco dimensiones de desarrollo

El simulador no mide conocimientos teóricos. Evalúa comportamientos reales en situaciones de tensión, desarrollando competencias que se transfieren directamente al puesto de trabajo.



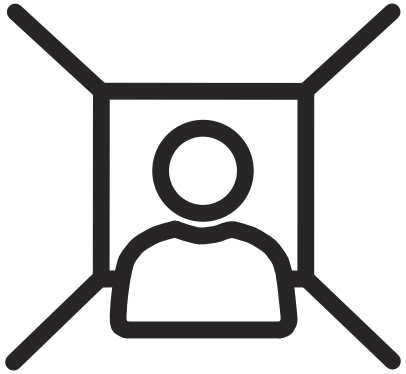
Comunicación Auténtica

Claridad y honestidad sin agresividad.



Maestría Emocional

Gestionar la propia respuesta bajo presión.



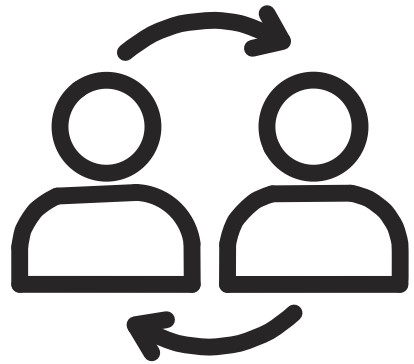
Empatía

Comprender la perspectiva genuina del otro.



Claridad en el Propósito

No perder el objetivo durante la conversación.



Estrategia de Colaboración

Construir soluciones compartidas y sostenibles.



DIMENSIÓN 1

Comunicación Auténtica

Ser claro sin ser agresivo

Una conversación auténtica no exige elegir entre la verdad y la relación. Exige integrar tres elementos de forma simultánea e inseparable.

Franqueza

Decir lo que pensamos y necesitamos sin rodeos ni eufemismos que distorsionen el mensaje.

Respeto

Mantener la dignidad del otro en todo momento, independientemente del desacuerdo.

Coherencia

Alinear lo que decimos con cómo lo decimos y con el propósito que nos mueve.

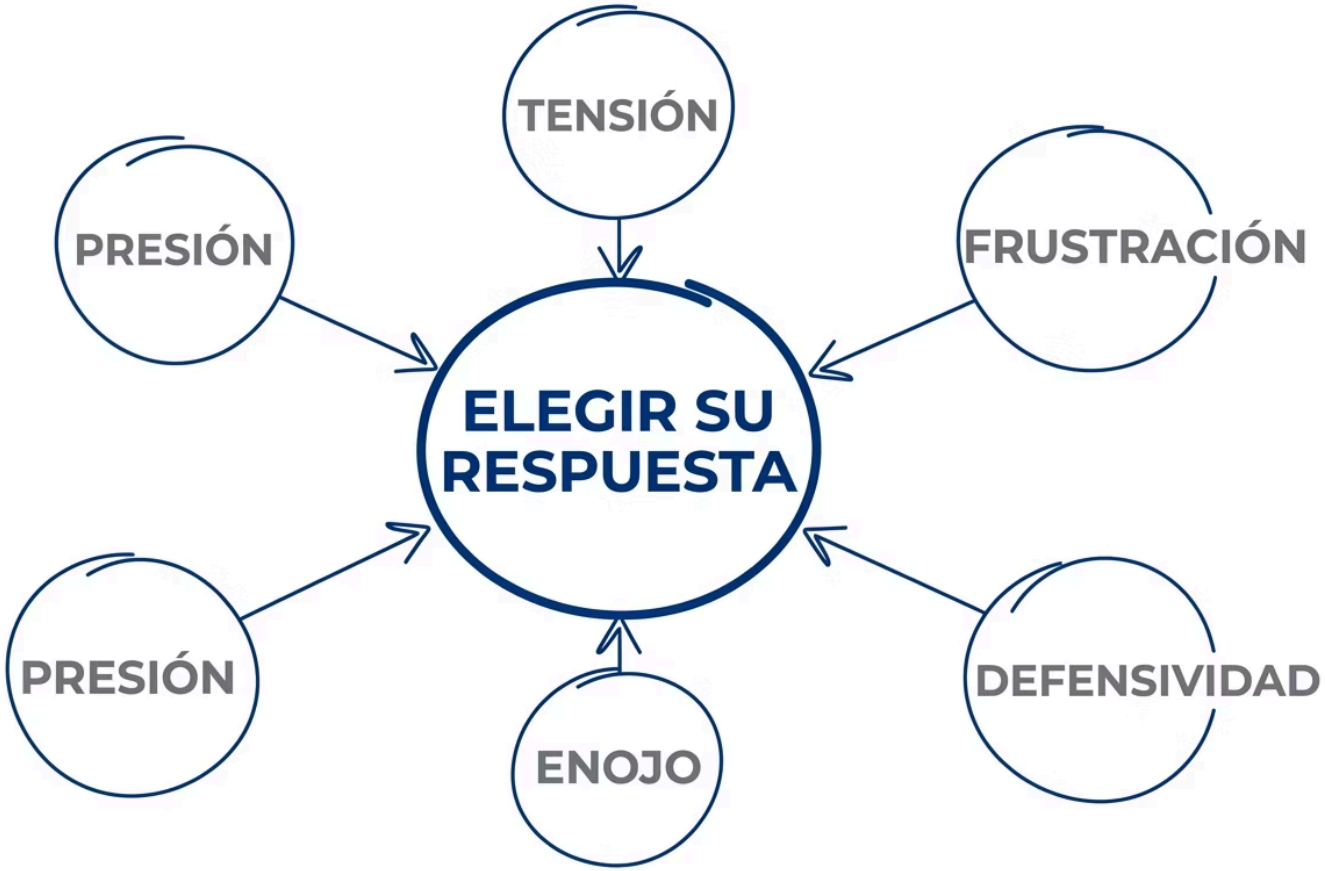
Ni callar. Ni atacar. Hablar con claridad.

DIMENSIÓN 2

Maestría Emocional

La emoción informa. No tiene que conducir.

En situaciones de alta tensión, las emociones afloran con intensidad. El simulador entrena la capacidad de reconocerlas sin dejarse llevar por ellas.



> *Responder con propósito en lugar de reaccionar.*

DIMENSIÓN 3

Empatía

Comprender no significa estar de acuerdo

La empatía es una habilidad estratégica, no una concesión. Entender la posición del otro no implica abandonar la propia — permite encontrar el terreno donde construir una solución.



Escuchar

Prestar atención plena sin preparar la respuesta mientras el otro habla.



Preguntar

Hacer preguntas genuinas que buscan comprender, no rebatir.



Reconocer

Nombrar lo que el otro siente o piensa sin necesidad de compartirlo.



Validar

Dar valor a la perspectiva del otro como legítima desde su punto de vista.



Responder

Formular la propia posición desde un lugar de escucha real.



Puedes mantener tu posición y entender sinceramente la del otro.

DIMENSIÓN 4

Claridad en el Propósito

¿Para qué estamos teniendo esta conversación?

Ante la tensión, es fácil perder de vista el objetivo. La conversación se desvía hacia territorios que no construyen solución.

El Pasado

Revisar errores anteriores en lugar de resolver el presente.

La Culpa

Buscar responsables en lugar de buscar soluciones.

La Defensa

Proteger la propia imagen en lugar de avanzar.

Tener Razón

Ganar el debate en lugar de construir el acuerdo.

Volver al Propósito

El simulador entrena la capacidad de detectar cuándo la conversación se desvía y redirigirla conscientemente hacia el objetivo original.

Esta habilidad — simple de describir, difícil de ejecutar bajo presión — es una de las más críticas para el liderazgo conversacional.

> *Una conversación sin objetivo puede convertirse fácilmente en confrontación.*

DIMENSIÓN 5

Estrategia de Colaboración

Resolver juntos en lugar de ganar al otro

Ante una conversación difícil, el participante elige cómo posicionarse. Cada camino tiene consecuencias muy distintas para la relación y el resultado.

Imposición / Cesión

Un camino que no construye. Alguien impone su posición o alguien cede sin convicción. Ninguna de las dos opciones genera compromiso real ni fortalece la relación.

> **Resultado**
>
> Ruptura o estancamiento. Acuerdo frágil sin base sólida.

Construcción

El camino que sí construye. A través de un proceso estructurado de exploración conjunta.

- **Intereses**
  ¿Qué necesita cada parte realmente?
- **Opciones**
  ¿Qué alternativas existen?
- **Acuerdos**
  ¿En qué podemos comprometernos?
- **Compromiso**
  ¿Qué hacemos a partir de aquí?

> *Una conversación difícil puede terminar fortaleciendo la relación.*



Ahora eres Alex Rivera

Confluo Manufacturing

Confluo Manufacturing es una compañía industrial donde la comunicación interna necesita mejorar. Los participantes asumen el rol de **Alex Rivera** y deben afrontar situaciones reales que ponen a prueba sus competencias conversacionales en contexto.

Claridad

Expresar posiciones con precisión y sin ambigüedad.

Escucha

Comprender antes de responder, incluso bajo presión.

Emoción

Mantener el criterio cuando las emociones escalan.

Adaptabilidad

Ajustar el estilo sin perder el mensaje.

Capacidad de Acuerdo

Construir soluciones compartidas y sostenibles.

> *Cada conversación tiene consecuencias.*

El estilo debe adaptarse al interlocutor y al contexto

No todas las conversaciones son iguales

Alex Rivera no se enfrenta siempre al mismo tipo de interlocutor. El simulador expone al participante a perfiles comunicativos muy distintos, exigiendo flexibilidad estratégica en cada caso.

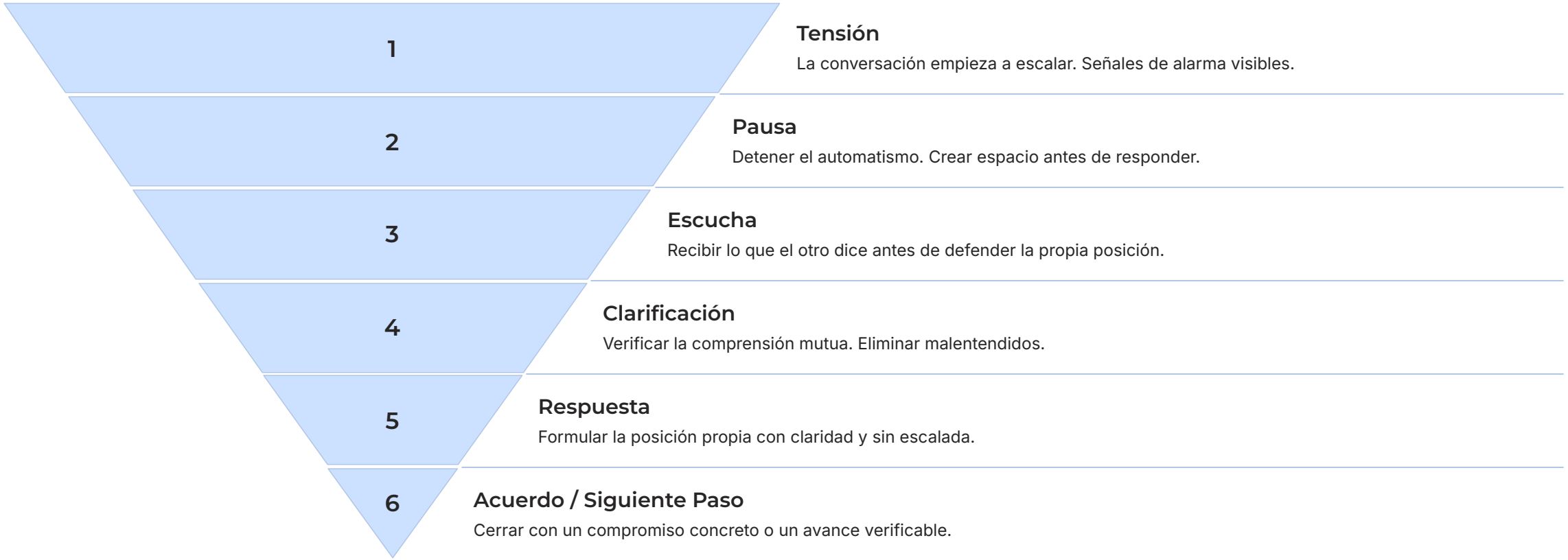


Adaptar sin perder autenticidad — Flexibilidad no significa renunciar al mensaje.

El momento crítico define la calidad del diálogo

Cuando la conversación se complica

La escalada emocional es el punto donde la mayoría de las conversaciones difíciles fracasan. El simulador entrena específicamente la secuencia de intervención en ese momento decisivo.



> *Mantener la conversación abierta ya es parte de la solución.*

No analizamos solo qué dijiste

Feedback multidimensional

El programa observa y evalúa seis dimensiones de la conversación, generando un informe de desarrollo completo para cada participante.

Cómo lo dijiste

Forma, tono, estructura y precisión del mensaje.

Qué escuchaste

Calidad y profundidad de la escucha activa.

Cómo gestionaste la emoción

Regulación emocional en momentos de tensión.

Si mantuviste el propósito

Orientación al objetivo a lo largo de la conversación.

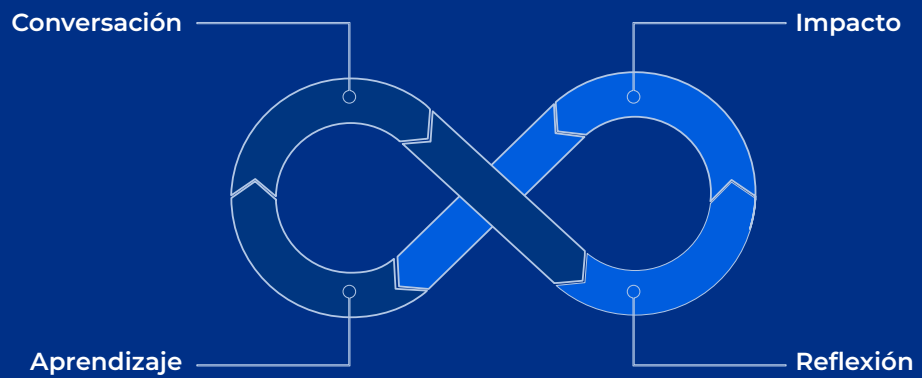
Qué respuesta generaste

Impacto en el interlocutor y en el clima de la conversación.

Qué solución construiste

Capacidad de llegar a acuerdos concretos y sostenibles.

El ciclo del aprendizaje



El programa incorpora plenario, feedback cuantitativo y cualitativo y transferencia al puesto.

Competencias para afrontar lo que normalmente evitamos

Qué desarrolla el programa

El simulador desarrolla un perfil de competencias directamente aplicables al trabajo diario. Siete habilidades que transforman cómo las personas afrontan sus conversaciones más exigentes.



Asertividad

Expresar con claridad la propia posición, necesidades y límites.



Escucha Activa

Comprender genuinamente antes de formular la respuesta.



Empatía

Reconocer y validar otras perspectivas sin perder la propia.



Gestión Emocional

Mantener el criterio y la claridad bajo tensión intensa.



Adaptabilidad

Ajustar el estilo comunicativo al interlocutor y al contexto.



Colaboración

Construir soluciones que funcionen para todas las partes implicadas.



Confianza

Afrontar conversaciones exigentes con seguridad y preparación.



Una conversación pendiente también tiene un coste

Del silencio a la acción

Cada conversación que no se tiene acumula tensión, deteriora la relación y convierte un problema pequeño en uno mayor. La decisión de actuar —o de no hacerlo— tiene consecuencias reales.

El camino del silencio

1. **Evitar**
   La conversación necesaria no se produce.
2. **Acumular Tensión**
   El problema crece y se hace más difícil de abordar.
3. **Deteriorar la Relación**
   La confianza se erosiona. El clima se deteriora.

El camino de la conversación

1. **Conversar**
   Afrontar la situación con claridad y respeto.
2. **Comprender**
   Entender la perspectiva del otro. Crear base común.
3. **Acordar y Avanzar**
   Construir un compromiso concreto que fortalece la relación.

Conversar a tiempo evita gestionar después problemas mayores.

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

Inversión

Simulador de Conversaciones Difíciles + experiencia formativa

Concepto

Simulador de Conversaciones Difíciles + experiencia formativa completa.

€ _____

No incluye IVA del 21 %.

La inversión incluye

- Diseño de la acción formativa
- Material didáctico
- Montaje en plataforma
- Configuración de la experiencia
- Carga de participantes
- Acceso al simulador
- Facilitación
- Feedback y análisis de resultados
- Informe final de resultados