

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

GESTIÓN DE CONFLICTOS IA

Transformar tensión en colaboración.

Una experiencia con IA generativa para entrenar cómo comprender, afrontar y resolver conflictos reales mediante conversación, regulación emocional y negociación constructiva.

SIMULADOR IA GENERATIVA · INMERTECH

El conflicto es inevitable. La escalada no.

En el trabajo aparecen tensiones que no pueden ignorarse. El reto no es eliminarlas — es saber qué hacer con ellas.



EL RETO NO ES ELIMINAR EL CONFLICTO. Es saber qué hacer con él. La propuesta parte de que tensiones y desacuerdos son inevitables y de que el aprendizaje debe centrarse en gestionarlos, no simplemente evitarlos.



¿Por qué IA Generativa? Porque el conflicto responde.

La otra persona no es estática. La IA interpreta personajes con estilos duros, evasivos, emocionales o racionales y responde dinámicamente a las decisiones del participante. **Cada intervención cambia la dinámica.**

PARTICIPANTE

Interviene, decide, adapta su estrategia en tiempo real según cómo evoluciona la conversación.

PERSONAJE IA — Reacciones posibles

- Endurecerse
- Evitar
- Emocionarse
- Cuestionar
- Ceder
- Cambiar de posición

PRACTICAR · EQUIVOCARSE · ENTENDER · MEJORAR

Learning by Doing: entrar en el conflicto sin asumir el riesgo real.

El simulador recrea situaciones reales de conflicto. El participante interviene, la IA responde, y cada decisión tiene consecuencias visibles. **Sin riesgo real. Con aprendizaje real.**

SITUACIÓN
Escenario real de conflicto

CONVERSACIÓN
El participante interviene

REACCIÓN IA
El personaje responde dinámicamente

DECISIÓN
Nueva elección estratégica

IMPACTO RELACIONAL
Consecuencias visibles

FEEDBACK
Análisis inmediato

NUEVA ESTRATEGIA
Ajuste y mejora



El Marco: tres perspectivas para gestionar mejor la tensión.

El simulador integra tres marcos teóricos de referencia internacional que convergen en un único objetivo: el conflicto gestionado con criterio.

THOMAS-KILMANN

Estilos de afrontamiento del conflicto. Identifica cinco modos de respuesta: competir, colaborar, comprometerse, evitar y acomodar.

ROSENBERG

Comunicación No Violenta. Observar sin juzgar, expresar necesidades, escuchar con empatía y formular peticiones claras.

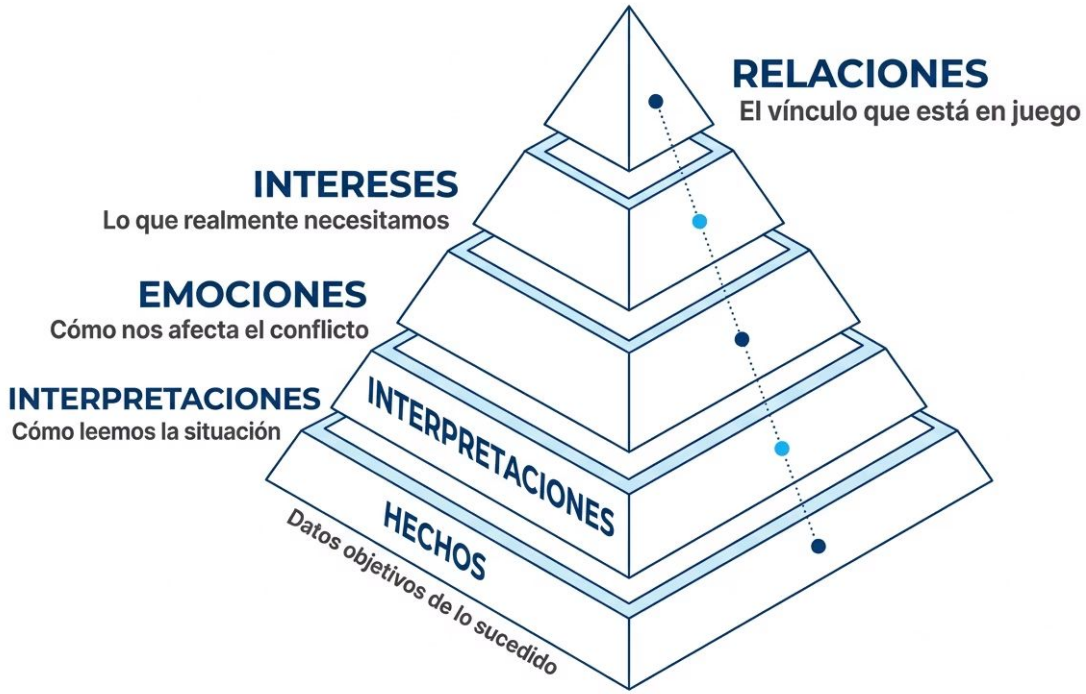
KOFMAN

Negociación Constructiva. Transformar el conflicto en colaboración integrando intereses y valores de todas las partes.

↓ CONFLICTO GESTIONADO CON CRITERIO — Los tres marcos se aplican de forma integrada en cada escenario de simulación.

El conflicto no es solo racional.

En toda tensión conviven varios planos simultáneamente. **Resolver exige leer el sistema completo.** La IA reproduce dinámicas donde lo racional y lo emocional se entrelazan y donde cada elección tiene efectos personales, relacionales y de negocio.





Cinco Dimensiones: lo que evalúa el simulador.

El sistema de evaluación del simulador mide el desempeño del participante en cinco dimensiones clave, todas ellas articuladas en torno a un núcleo central: la gestión del conflicto.



1. Comunicación No Violenta

2. Negociación Constructiva

3. Resultados Colaborativos

4. Maestría Emocional

5. Diagnóstico Relacional

1. Comunicación No Violenta: expresar sin atacar. Escuchar sin defenderse.

CLARIDAD + EMPATÍA

La IA observa la capacidad para comunicar con claridad, sin juicio ni agresión, y para escuchar empáticamente los puntos de vista de otras personas.

DESCRIBIR SIN JUZGAR

Separar los hechos observables de las interpretaciones y valoraciones personales.

EXPRESAR NECESIDADES

Comunicar lo que se necesita de forma directa y sin agresión.

ESCUCHAR

Prestar atención real al otro, sin interrumpir ni preparar la respuesta mientras habla.

MOSTRAR EMPATÍA

Reconocer y validar la experiencia emocional del interlocutor.

CREAR ENTENDIMIENTO

Construir un espacio de comprensión mutua que permita avanzar.





2. Negociación Constructiva: del enfrentamiento al acuerdo.

La dimensión se centra en transformar el conflicto en colaboración e integrar los intereses y valores de las partes. El participante debe pasar de posiciones defensivas a soluciones sostenibles.

PUNTO DE PARTIDA

- Defender posiciones
- Competir
- Culpar

→

INTEGRAR INTERESES

↓

RESULTADO

- Acuerdos
- Responsabilidad compartida
- Soluciones sostenibles

3. Resultados Colaborativos: resolver no es solo «dejar de discutir».

ACUERDOS QUE FUNCIONAN DESPUÉS DE LA CONVERSACIÓN.

La dimensión define alcanzar acuerdos eficaces y equilibrados que fortalezcan relaciones, desempeño y aprendizaje sin comprometer la confianza. Un buen resultado debe cumplir cinco criterios simultáneamente:

RESOLVER EL PROBLEMA

El acuerdo aborda la causa raíz del conflicto, no solo sus síntomas superficiales.

PROTEGER LA RELACIÓN

El vínculo entre las partes queda intacto o fortalecido tras la resolución.

MANTENER LA CONFIANZA

Los compromisos adquiridos son creíbles y se perciben como genuinos.

FAVORECER EL DESEMPEÑO

El equipo puede operar con mayor efectividad tras el acuerdo.

GENERAR APRENDIZAJE

La experiencia deja un aprendizaje transferible a futuras situaciones.



4. Maestría Emocional: la tensión cambia cómo pensamos.

La dimensión mide la capacidad de reconocer y regular las propias emociones y las de los demás durante la tensión. En un conflicto, las emociones no son ruido — son información.

Emociones que aparecen en el conflicto

- 😤 Enojo
- 😤 Frustración
- 😨 Miedo
- 🛡️ Defensa
- 😰 Ansiedad

El proceso de maestría emocional

RECONOCER

Identificar la emoción propia y la del otro en tiempo real.

REGULAR

Mantener serenidad, foco y coherencia bajo presión.

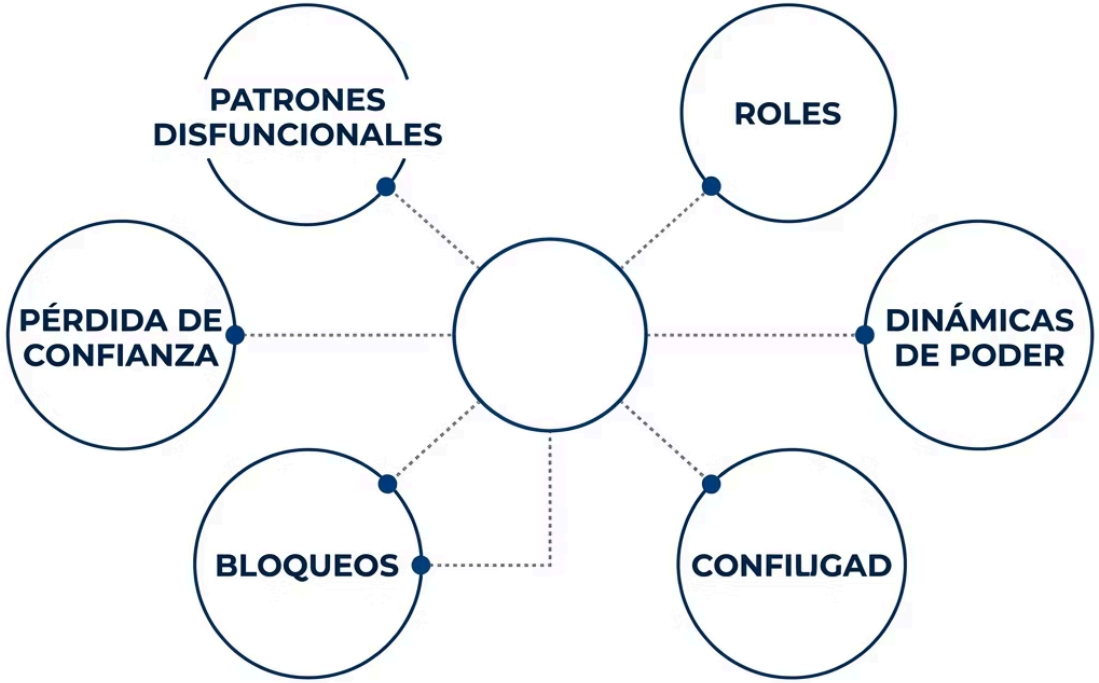
RESPONDER

Actuar desde la elección, no desde la reacción automática.

5. Diagnóstico Relacional: antes de intervenir, entender qué está pasando.

NO TODO CONFLICTO SE RESUELVE DEL MISMO MODO.

La quinta dimensión trabaja la identificación de patrones de comunicación, dinámicas de poder y conversaciones capaces de restaurar la confianza. La IA ayuda a observar el sistema relacional completo antes de actuar.



La Historia: Confluo Manufacturing bajo tensión.

Los participantes afrontan **situaciones reales de conflicto** con personajes impulsados por IA dentro de una organización ficticia pero verosímil: Confluo Manufacturing.

OBJETIVOS AMBICIOSOS

Presión de resultados que genera tensión entre áreas y personas.

COMUNICACIÓN FRAGMENTADA

Silos de información y mensajes que no llegan o se malinterpretan.

FRICCIÓN ENTRE ÁREAS

Departamentos con intereses divergentes que colisionan en el día a día.

DECISIONES QUE GENERAN TENSIÓN

Elecciones organizativas que afectan a personas y relaciones de trabajo.



Distintos estilos relacionales: el conflicto cambia según quién tienes delante.

El mismo enfoque no funciona para todos. La IA puede interpretar cinco perfiles relacionales distintos, cada uno con su propia lógica de respuesta. El participante debe adaptar su estrategia en tiempo real.



DUROS

Posiciones firmes, resistencia al cambio, tendencia a competir y dominar la conversación.



EVASIVOS

Evitan el conflicto directo, respuestas ambiguas, dificultad para comprometerse.



EMOCIONALES

Alta carga afectiva, reacciones intensas, necesidad de ser escuchados antes de razonar.



AMBIGUOS

Mensajes contradictorios, posiciones cambiantes, difíciles de leer e interpretar.



RACIONALES

Orientados a datos y lógica, poco receptivos a argumentos emocionales o relacionales.

Parámetros de adaptación requeridos

TONO | PREGUNTAS | RITMO | FIRMEZA | EMPATÍA

El conflicto como sistema: cada respuesta tiene más de una consecuencia.

Lo relacional acaba siendo operativo.

Cada decisión en la conversación afecta la confianza, la colaboración y los resultados del equipo. El simulador hace visibles estas consecuencias en tiempo real.

1. INTERVENCIÓN

El participante toma una decisión conversacional.

2. REACCIÓN

El personaje IA responde dinámicamente.

3. RELACIÓN

El vínculo entre las partes se fortalece o deteriora.

4. CONFIANZA

El nivel de confianza sube o baja según la calidad de la intervención.

5. COLABORACIÓN

La disposición a trabajar juntos aumenta o disminuye.

6. RESULTADOS DEL EQUIPO

El impacto operativo se hace visible: desempeño, cohesión, efectividad.

Feedback IA: no evaluamos solo si «resolviste» el conflicto.

FEEDBACK SOBRE LAS CINCO DIMENSIONES. El conflicto se convierte en evidencia de aprendizaje. La IA analiza el proceso completo, no solo el resultado final.



CÓMO COMUNICASTE

Claridad, empatía, ausencia de juicio

CÓMO NEGOCIASTE

Integración de intereses, construcción de acuerdos

QUÉ RESULTADO GENERASTE

Calidad y sostenibilidad del acuerdo alcanzado

CÓMO GESTIONASTE LA EMOCIÓN

Reconocimiento, regulación y respuesta

QUÉ DIAGNOSTICASTE

Lectura del sistema relacional y sus dinámicas

Qué desarrolla el programa: madurez relacional para conflictos reales.

TRANSFORMAR TENSIÓN EN APRENDIZAJE Y COLABORACIÓN.

El programa desarrolla un conjunto integrado de competencias relacionales y conversacionales que permiten afrontar conflictos reales con criterio, serenidad y efectividad.

COMUNICACIÓN EMPÁTICA

Expresar con claridad y sin agresión, reconociendo la experiencia del otro.

ESCUCHA ACTIVA

Prestar atención real y profunda, más allá de las palabras.

AUTORREGULACIÓN

Mantener serenidad y coherencia bajo presión emocional.

DIAGNÓSTICO

Leer el sistema relacional antes de intervenir.

NEGOCIACIÓN

Construir acuerdos que integren intereses y sean sostenibles.

TOMA DE DECISIONES RELACIONALES

Elegir con criterio considerando el impacto en personas y vínculos.

RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Asumir el papel propio en el conflicto y en su resolución.

Formato de la experiencia: mucha práctica. Feedback inmediato.

2h

Duración

Sesión intensiva de práctica real

20

Participantes máx.

Presencial o remoto

5

Etapas de la sesión

Estructura clara y progresiva

Estructura de la sesión

1

MARCO INTRODUCTORIO

Presentación del contexto, los marcos teóricos y los objetivos de aprendizaje.

2

MÓDULO DE SIMULACIÓN 1

Primera práctica con personaje IA. El participante interviene y recibe feedback inmediato.

3

PLENARIO + FEEDBACK

Análisis colectivo de las decisiones tomadas y sus consecuencias relacionales.

4

MÓDULO DE SIMULACIÓN 2

Segunda práctica con mayor complejidad. Aplicación de los aprendizajes del primer módulo.

5

PLENARIO + TRANSFERENCIA

Cierre, síntesis y plan de transferencia al puesto de trabajo.

Incluye

- Facilitador Senior
- Material previo
- Informe Final
- Carpeta del Participante
- Evaluación cuantitativa y cualitativa

Inversión

Taller + Simulador IA Generativa de Gestión de Conflictos + evaluación y análisis de resultados.

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

€ _____

No incluye IVA del 21 %.

La inversión incluye

- Diseño de la acción
- Introducción al marco conceptual
- Configuración del simulador IA
- Carga de participantes
- Acceso a plataforma
- Dos módulos de simulación
- Facilitación Senior
- Plenarios y feedback
- Evaluación cuantitativa y cualitativa
- Informe final