GESTIÓN DE CONFLICTOS

Comprender la tensión. Intervenir con criterio. Construir una salida.

Una experiencia inmersiva para entrenar la capacidad de afrontar conflictos, gestionar emociones y transformar desacuerdos en soluciones constructivas.

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

🎓 SIMULADOR FORMATIVO · INMERTECH



El conflicto no desaparece porque lo ignoremos

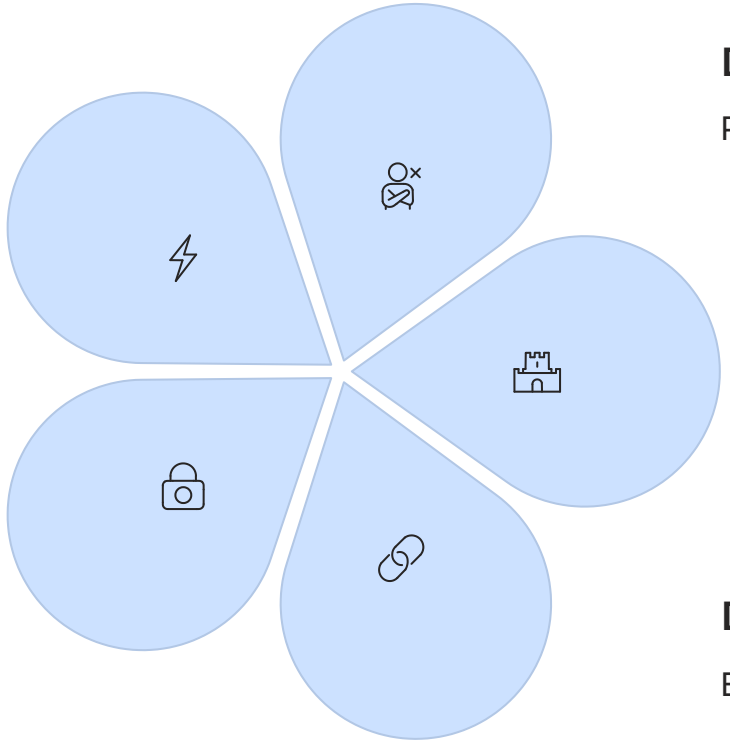
Cuando aparecen intereses, expectativas o interpretaciones diferentes puede surgir tensión, desacuerdo y bloqueo.
Lo importante no es evitarlo. Es saber qué hacer cuando aparece.

TENSIÓN

La presión que precede al conflicto abierto

BLOQUEO

Parálisis que impide avanzar



DESACUERDO

Posiciones que no encuentran punto común

RESISTENCIA

Rechazo activo o pasivo al cambio o la propuesta

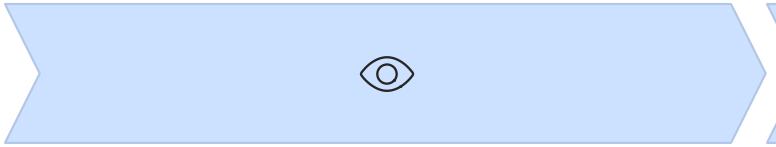
DESCONFIANZA

Erosión del vínculo entre las partes

Lo importante no es evitarlo. Es saber qué hacer cuando aparece.

Del conflicto a una intervención consciente

El participante entrena cinco movimientos que transforman la reacción en criterio.



OBSERVAR

¿Qué está ocurriendo?



COMPRENDER

¿Qué perspectivas existen?



REGULAR

¿Qué emociones están influyendo?



INTERVENIR

¿Cómo abordamos la situación?



CONSTRUIR

¿Qué salida podemos alcanzar?

> *Menos reacción. Más criterio.*

Gestionar conflictos se aprende gestionándolos

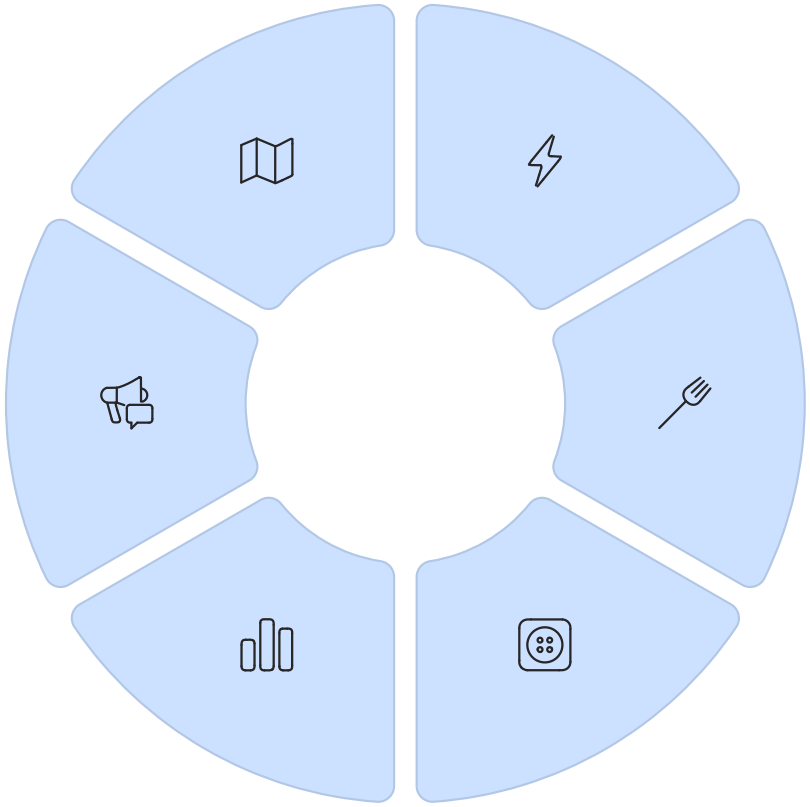
LEARNING BY DOING

SITUACIÓN

El punto de partida

TENSIÓN

El conflicto emerge



FEEDBACK

El aprendizaje se consolida

DECISIÓN

El participante elige cómo actuar

CONSECUENCIA

El resultado se hace visible

INTERVENCIÓN

La acción se ejecuta

Cada forma de intervenir genera un resultado diferente.

Porque el conflicto cambia cuando entramos en él

¿Por qué simulación? La propuesta utiliza situaciones simuladas para practicar distintas estrategias, analizar sus consecuencias y mejorar el autoconocimiento.

SITUACIONES REALES

No hay respuestas abstractas.

PERSONAS

Cada parte interpreta la situación de forma diferente.

EMOCIONES

La tensión modifica las decisiones.

CONSECUENCIAS

Intervenir —o no hacerlo— tiene impacto.

SIN RIESGO

Experimentar diferentes respuestas.

Lo que trabaja el simulador

Cuatro dimensiones de desarrollo integradas en la experiencia formativa.

RESULTADOS

Alcanzar soluciones que respondan a las necesidades de las partes.

NEGOCIACIÓN CONSTRUCTIVA

Buscar acuerdos sostenibles y de beneficio mutuo.

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Expresar y escuchar con honestidad y empatía.

MAESTRÍA EMOCIONAL

Gestionar emociones propias y ajenas bajo tensión.

Comprender qué está ocurriendo

Antes de intervenir

LO QUE PASÓ

La parte visible del conflicto — el hecho, el incidente, la palabra dicha.

Ver solo el hecho puede impedir comprender el conflicto.

Un conflicto no es únicamente lo que pasó. También intervienen elementos no visibles:

INTERPRETACIONES

El significado que cada parte atribuye a los hechos

NECESIDADES

Lo que cada persona realmente busca o requiere

EMOCIONES

El estado afectivo que colorea la percepción

EXPECTATIVAS

Lo que se esperaba y no se cumplió

RELACIONES

El historial y el vínculo entre las partes

> **Ver solo el hecho puede impedir comprender el conflicto.**



Dos personas pueden vivir de forma distinta la misma situación

Diferentes perspectivas

MI MIRADA

La perspectiva propia, construida desde la experiencia, los valores y las necesidades personales.

- Hechos filtrados por mi historia
- Interpretaciones propias
- Necesidades no expresadas

↔️

SITUACIÓN

HECHOS · INTERPRETACIONES · NECESIDADES

↔️

TU MIRADA

La perspectiva del otro, igualmente válida, igualmente parcial.

- Hechos filtrados por su historia
- Interpretaciones propias
- Necesidades no expresadas

> **Comprender la perspectiva del otro no obliga a compartirla.**

Bajar la tensión para poder resolver

Comunicación No Violenta — un proceso de cuatro pasos para transformar la escalada en diálogo.

OBSERVAR

Describir lo que ocurre sin añadir juicio ni interpretación.

EXPRESAR

Comunicar qué sentimos ante la situación con honestidad.

IDENTIFICAR

Reconocer qué necesitamos realmente en este momento.

SOLICITAR

Pedir una acción concreta, posible y negociable.

> **Comprender antes de escalar.**



Gestionar el conflicto empieza por gestionar la propia respuesta

Maestría Emocional — la emoción forma parte del conflicto. No tiene por qué dirigirlo.

Ante estas tensiones emocionales:

- FRUSTRACIÓN
- ENOJO
- MIEDO
- RESISTENCIA
- PRESIÓN

La persona necesita activar este proceso:

01

RECONOCER

Identificar la emoción presente sin negarla

02

REGULAR

Gestionar la respuesta antes de actuar

03

RESPONDER

Actuar desde el criterio, no desde el impulso

> *La emoción forma parte del conflicto. No tiene por qué dirigirlo.*

Resolver no significa que uno gane y otro pierda

Negociación Constructiva — el objetivo no es vencer el conflicto. Es resolverlo.

CAMINO TRADICIONAL

GANAR – PERDER

Impone una salida. Una parte cede, la otra impone. El conflicto queda latente.

Solución frágil · Relación deteriorada · Riesgo de reescalada

CAMINO CONSTRUCTIVO

CONSTRUIR

Buscar una solución sostenible para las partes a través de:

ESCUCHA

Comprender antes de responder

INTERESES

Identificar qué necesita cada parte

OPCIONES

Generar alternativas conjuntamente

ACUERDO

Construir una salida sostenible

> **El objetivo no es vencer el conflicto. Es resolverlo.**



Un acuerdo debe resolver algo

Resultados — cerrar la conversación no siempre significa resolver el conflicto.

Una buena intervención busca equilibrar tres dimensiones:

NECESIDADES DE LAS PARTES

Lo que cada persona realmente requiere para sentirse escuchada y atendida

OBJETIVO ORGANIZATIVO

El propósito colectivo que la solución debe preservar o impulsar

RELACIÓN

El vínculo entre las partes, que debe quedar intacto o fortalecido

↓

SOLUCIÓN SOSTENIBLE

Una salida que responde a las tres dimensiones simultáneamente y resiste el paso del tiempo.

> *Cerrar la conversación no siempre significa resolver el conflicto.*



Ahora eres Elena Ramírez

La historia — cada situación exige comprender, decidir e intervenir.

PERSONAJE PROTAGONISTA

ELENA RAMÍREZ

Directora de Ventas · Innovatech

Innovatech vive un proceso continuo de creación y desarrollo que está tensionando las relaciones entre diferentes departamentos.

Los participantes asumen el rol de Elena Ramírez y deberán afrontar diferentes situaciones de conflicto dentro de la organización.

El reto

Comprender cada situación, tomar decisiones e intervenir con criterio para construir salidas sostenibles.

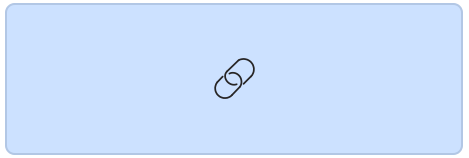
Lo que empieza entre dos personas puede terminar impactando en todo el equipo

El conflicto afecta al sistema — resolver conflictos también protege el funcionamiento colectivo.



DESACUERDO

El origen — dos personas con posiciones encontradas



RELACIÓN

Se deteriora — la confianza y el vínculo se erosionan



COORDINACIÓN

Se dificulta — la colaboración entre áreas se resiente



CLIMA

Se resiente — el ambiente de trabajo se deteriora



RESULTADOS

Se ven afectados — el impacto llega a los objetivos colectivos

> **Resolver conflictos también protege el funcionamiento colectivo.**

La tensión reduce nuestro margen si dejamos que decida por nosotros

Decidir bajo presión — la serenidad también es una competencia de gestión.

El conflicto puede empujar a respuestas automáticas que reducen el margen de acción:

REACCIONAR

Responder sin pensar, desde el impulso

PRECIPITARSE

Decidir antes de comprender la situación

DEFENDERSE

Proteger la posición en lugar de resolver

EVITAR LA SITUACIÓN

Ignorar el conflicto hasta que escala

El reto del participante:

MANTENER CLARIDAD

Ante la presión, el simulador entrena la capacidad de pausar, leer la situación y actuar desde el criterio.

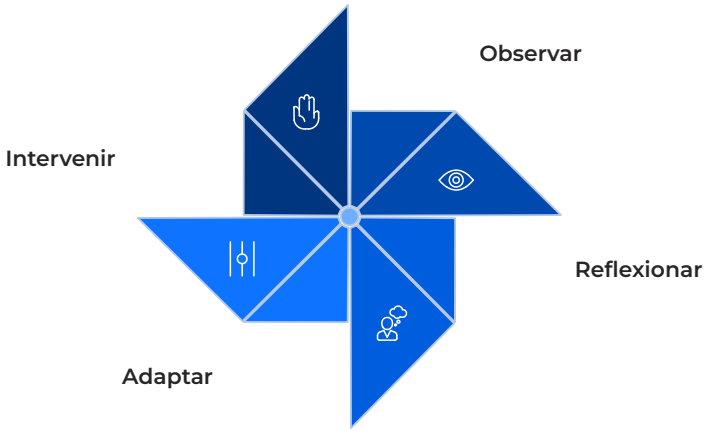
> *La serenidad también es una competencia de gestión.*

Cada conflicto revela también nuestro propio patrón

Feedback — después de la experiencia se analiza en profundidad lo ocurrido.

Después de la experiencia se analiza:

- → ¿QUÉ INTERPRETAMOS?
- → ¿QUÉ DECIDIMOS?
- → ¿CÓMO COMUNICAMOS?
- → ¿CÓMO GESTIONAMOS LA EMOCIÓN?
- → ¿QUÉ ACUERDO CONSTRUIMOS?
- → ¿QUÉ IMPACTO GENERAMOS?



Competencias para transformar tensión en avance

Qué desarrolla el simulador — siete competencias integradas en la experiencia.



AUTOCONOCIMIENTO

Reconocer nuestro propio patrón de respuesta ante el conflicto.



EMPATÍA

Comprender otras perspectivas sin necesidad de compartirlas.



COMUNICACIÓN

Expresar con claridad, honestidad y sin escalada.



GESTIÓN EMOCIONAL

Responder bajo presión desde el criterio, no el impulso.



NEGOCIACIÓN

Construir alternativas que respondan a los intereses de las partes.



TOMA DE DECISIONES

Intervenir con criterio en situaciones de alta tensión.

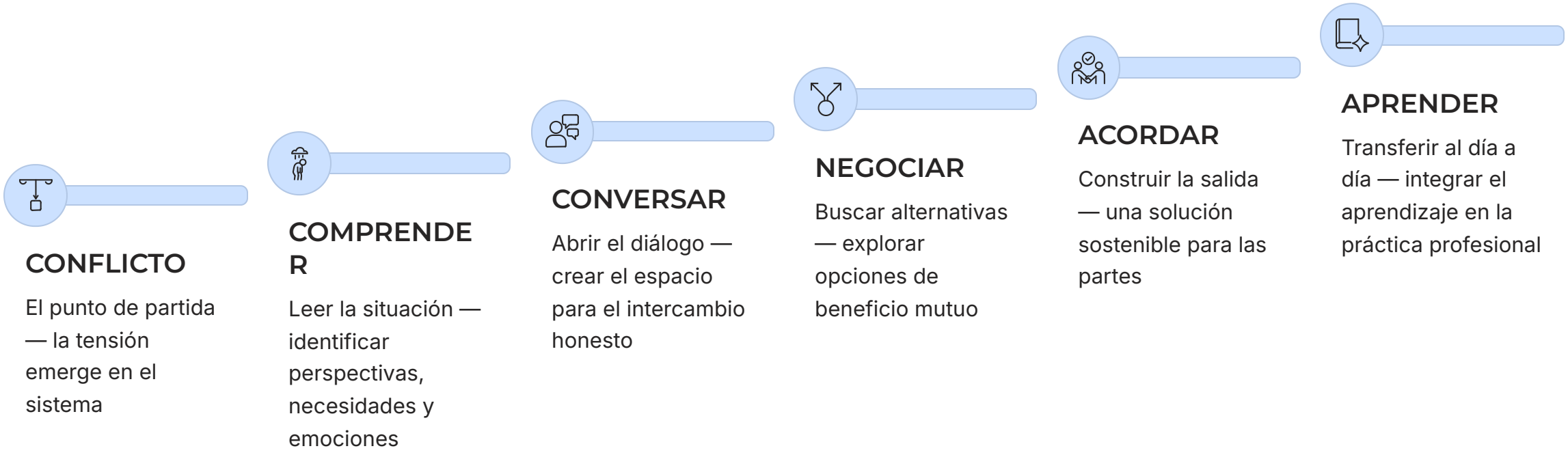


RESOLUCIÓN

Convertir el conflicto en acuerdo y el desacuerdo en avance.

Gestionar mejor el conflicto mejora también la organización

Del conflicto al aprendizaje — el conflicto puede deteriorar relaciones o convertirse en una oportunidad de aprendizaje.



El conflicto puede deteriorar relaciones o convertirse en una oportunidad de aprendizaje.

Inversión

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

CONCEPTO

Simulador de Gestión de Conflictos + experiencia formativa

INVERSIÓN

€ _____

No incluye IVA del 21 %.

INCLUYE

- Diseño de la acción
- 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