

PROTOCOLO DE ACOSO IA

Cuando algo ocurre, saber cómo actuar importa. Saber cómo conversar también.

Una experiencia conversacional con IA generativa para entrenar la actuación ante situaciones sensibles de acoso, posibles represalias y conductas inapropiadas dentro de la organización.

SIMULADOR IA GENERATIVA · INMERTECH

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING

El protocolo puede estar claro sobre el papel

Pero delante de una persona aparecen preguntas mucho más difíciles:

¿QUÉ PREGUNTO?

La elección de cada pregunta define el rumbo de la conversación.

¿QUÉ NO DEBO PRESUPONER?

Las suposiciones cierran puertas antes de que la persona pueda abrirlas.

¿CÓMO ESCUCHO?

Escuchar activamente es una habilidad que se entrena, no un reflejo automático.

¿CÓMO PROTEJO?

La protección comienza en el primer intercambio, no en el procedimiento formal.

¿QUÉ HAGO DESPUÉS?

Comunicar los siguientes pasos con claridad es parte de la intervención.

LA CALIDAD DE LA PRIMERA RESPUESTA IMPORTA. El protocolo escrito no puede anticipar la complejidad de una conversación real.

Saber qué hacer y saber cómo hacerlo

Procedimiento + conversación. Dos dimensiones complementarias, no alternativas.

PROTOCOLO DE ACOSO

El marco procedimental que define la actuación formal de la organización.

- Detectar
- Decidir
- Activar actuaciones
- Prevenir riesgos

PROTOCOLO DE ACOSO IA

La capacidad conversacional que hace posible ejecutar ese marco con criterio y eficacia.

- Escuchar
- Preguntar
- Responder
- Gestionar tensión
- Comunicar siguientes pasos

El simulador no reemplaza el protocolo. Lo hace practicable.

Porque una conversación sensible nunca sigue un guion

El interlocutor puede reaccionar de formas impredecibles. Cada respuesta cambia el curso de la conversación.



DUDAR

El silencio o la vacilación requieren una respuesta que no presione ni interprete.



CALLAR

El silencio comunica. Saber sostenerlo sin llenarlo es una habilidad crítica.



EMOCIONARSE

La emoción del interlocutor no puede ignorarse ni dejar que dirija el proceso.



MATIZAR

Los matices cambian el significado. Escucharlos evita conclusiones precipitadas.



APORTAR NUEVA INFORMACIÓN

Información inesperada exige flexibilidad y capacidad de reorientar la conversación.



REACCIONAR A NUESTRAS PALABRAS

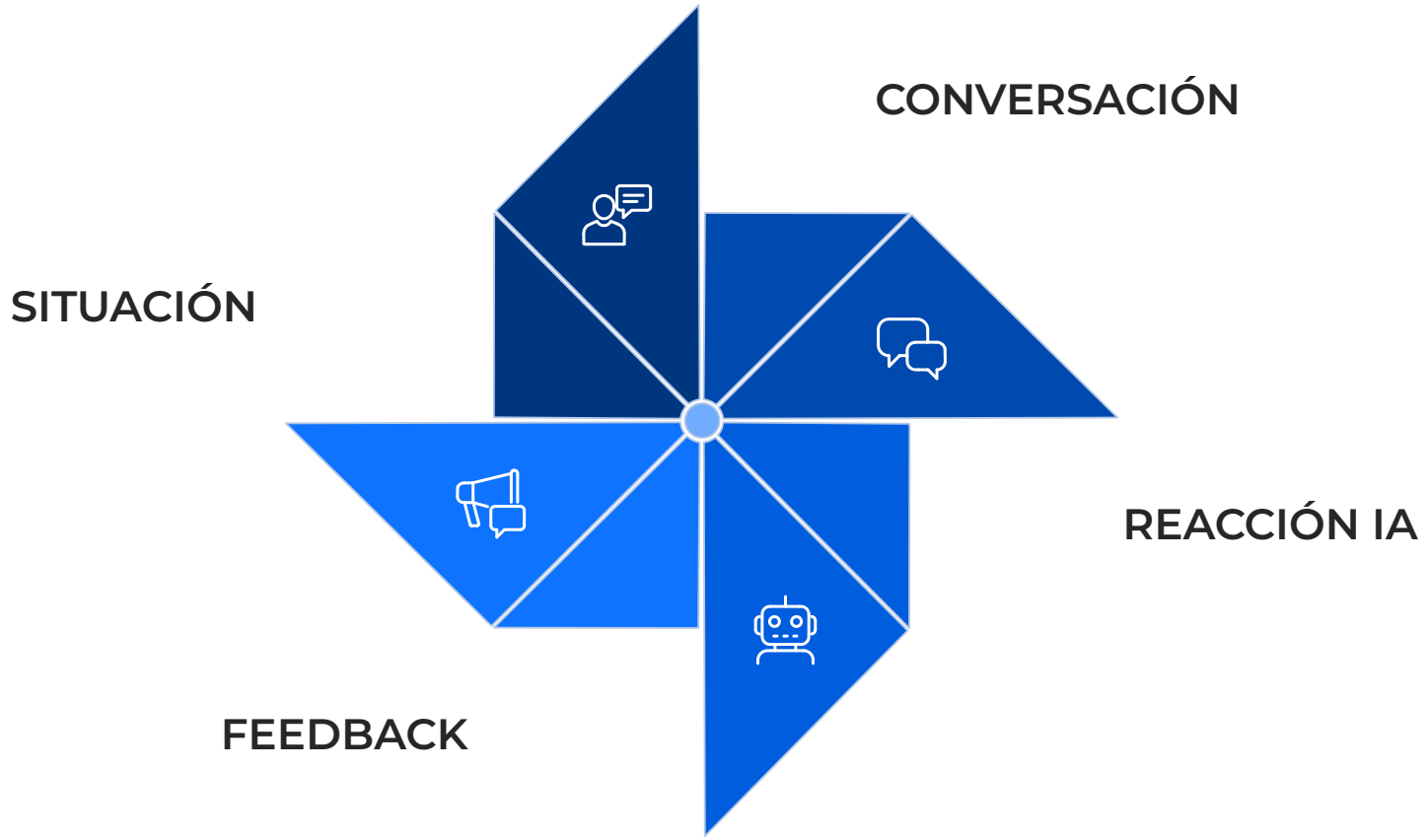
Lo que decimos tiene consecuencias inmediatas en la disposición del interlocutor.



CADA RESPUESTA CAMBIA LA CONVERSACIÓN. El simulador entrena precisamente esta capacidad de adaptación en tiempo real.

Entrenar antes de tener que hacerlo de verdad

Un entorno seguro para practicar conversaciones que no admiten improvisación.



Cada ciclo completo reproduce la complejidad de una intervención real en un entorno sin consecuencias.

No convertir al participante en investigador

Sino entrenar su capacidad para intervenir con criterio en el momento que importa.

ESCUCHAR

Recibir lo que se dice sin filtrar ni interpretar prematuramente.

RECONOCER SEÑALES

Identificar indicadores de situaciones sensibles más allá de lo explícito.

EVITAR MINIMIZAR

No relativizar lo que se comunica, aunque parezca ambiguo o menor.

NO PRECIPITAR CONCLUSIONES

Mantener apertura hasta tener información suficiente para actuar.

PROTEGER

Garantizar que la conversación no genera daño adicional a quien la inicia.

ORIENTAR LA ACTUACIÓN

Conectar la conversación con los pasos procedimentales que corresponden.

INTERVENIR CON CRITERIO

Tomar en serio no significa dar por probado

Una primera conversación necesita un equilibrio preciso entre apertura y rigor.

Conductas que abren

Acciones que generan confianza y permiten que la información fluya con honestidad.

01

ESCUCHAR

Recibir sin interrumpir ni valorar.

02

ACLARAR

Pedir precisión sin presionar.

03

COMPRENDER

Verificar que se ha entendido correctamente.

04

RECOGER INFORMACIÓN

Documentar con rigor y sin sesgo.

Conductas que cierran

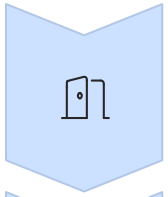
Actitudes que bloquean la comunicación y pueden causar daño adicional a quien se acerca.

- MINIMIZAR — Restar importancia a lo comunicado.
- INTERROGAR — Preguntar de forma acusatoria o directiva.
- CULPABILIZAR — Cuestionar la conducta de quien comunica.
- ANTICIPAR CONCLUSIONES — Cerrar el caso antes de tener datos.

Escuchar es el primer acto de protección.

Preguntar para comprender, no para dirigir la respuesta

La IA permite practicar distintos tipos de pregunta en función del momento y el objetivo de la conversación.



PREGUNTAS ABIERTAS

Invitan a narrar sin condicionar el contenido de la respuesta.



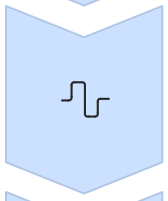
ACLARACIONES

Permiten precisar sin presionar ni interpretar.



SECUENCIA DE HECHOS

Ordenan cronológicamente sin sugerir causalidades.



IMPACTO

Exploran cómo ha afectado la situación a la persona.



NECESIDADES INMEDIATAS

Identifican qué requiere la persona en este momento concreto.

MÁS INFORMACIÓN. MENOS SUPOSICIONES.

La conversación puede cambiar en segundos

Las emociones del interlocutor pueden aparecer de forma inesperada y alterar el curso de la conversación.

Emociones que pueden aparecer

MIEDO

A las consecuencias de hablar.

INCOMODIDAD

Con la situación o con quien escucha.

ENOJO

Por lo ocurrido o por no haber sido atendido antes.

CULPA

Autoatribuida, frecuente en situaciones de acoso.

BLOQUEO

Incapacidad momentánea de continuar o articular.

Respuesta del participante

RECONOCER

Nombrar o validar la emoción sin amplificarla ni ignorarla.

REGULAR

Gestionar el propio impacto emocional para mantener el criterio.

CONTINUAR

Retomar el hilo de la conversación con calma y propósito.

Ni ignorar la emoción ni dejar que sustituya al criterio.

La confianza también depende de cómo comunicamos

El participante debe aprender a explicar con precisión qué puede hacer, qué ocurrirá y qué protección existe.

CLARIDAD

- **QUÉ PUEDE HACER** — Explicar el alcance real de la intervención.
- **QUÉ OCURRIRÁ DESPUÉS** — Describir los pasos siguientes con honestidad.
- **QUÉ INFORMACIÓN NECESITA** — Comunicar qué datos son necesarios y por qué.

PROTECCIÓN

- **QUÉ LÍMITES EXISTEN** — Ser transparente sobre lo que no puede garantizarse.
- **QUÉ MEDIDAS DE PROTECCIÓN PUEDEN ACTIVARSE** — Informar sobre los mecanismos disponibles.

CLARIDAD + PROTECCIÓN = CONFIANZA

La confianza no se declara. Se construye con cada palabra elegida durante la conversación.



"Yo lo vi, pero no quiero meterme"

Uno de los escenarios documentados incorpora precisamente compañeros que observan cambios, pero no intervienen por miedo.

La IA permite entrenar conversaciones con personas que presentan distintas formas de reticencia:

DUDAN

No están seguros de lo que vieron o de si es relevante comunicarlo.

TEMEN CONSECUENCIAS

Anticipan represalias o deterioro de sus relaciones en el equipo.

NORMALIZAN

Han integrado la conducta como parte del ambiente habitual.

NO QUIEREN POSICIONARSE

Prefieren mantenerse al margen para no comprometerse con ninguna de las partes.

¿CÓMO CONSEGUIR INFORMACIÓN SIN FORZAR?

El problema puede continuar después de hablar

Detectar lo que ocurre después también forma parte de la protección.

Los escenarios documentados muestran cómo la situación puede evolucionar de forma negativa tras una denuncia o comunicación inicial.

1

CONDUCTA / DENUNCIA

Se produce la situación o se comunica formalmente.

2

CAMBIO DE TRATO

El trato recibido por la persona afectada comienza a modificarse.

3

AISLAMIENTO

La persona queda progresivamente excluida de dinámicas del equipo.

4

PÉRDIDA DE OPORTUNIDADES

Reuniones clave, proyectos relevantes y visibilidad desaparecen.

5

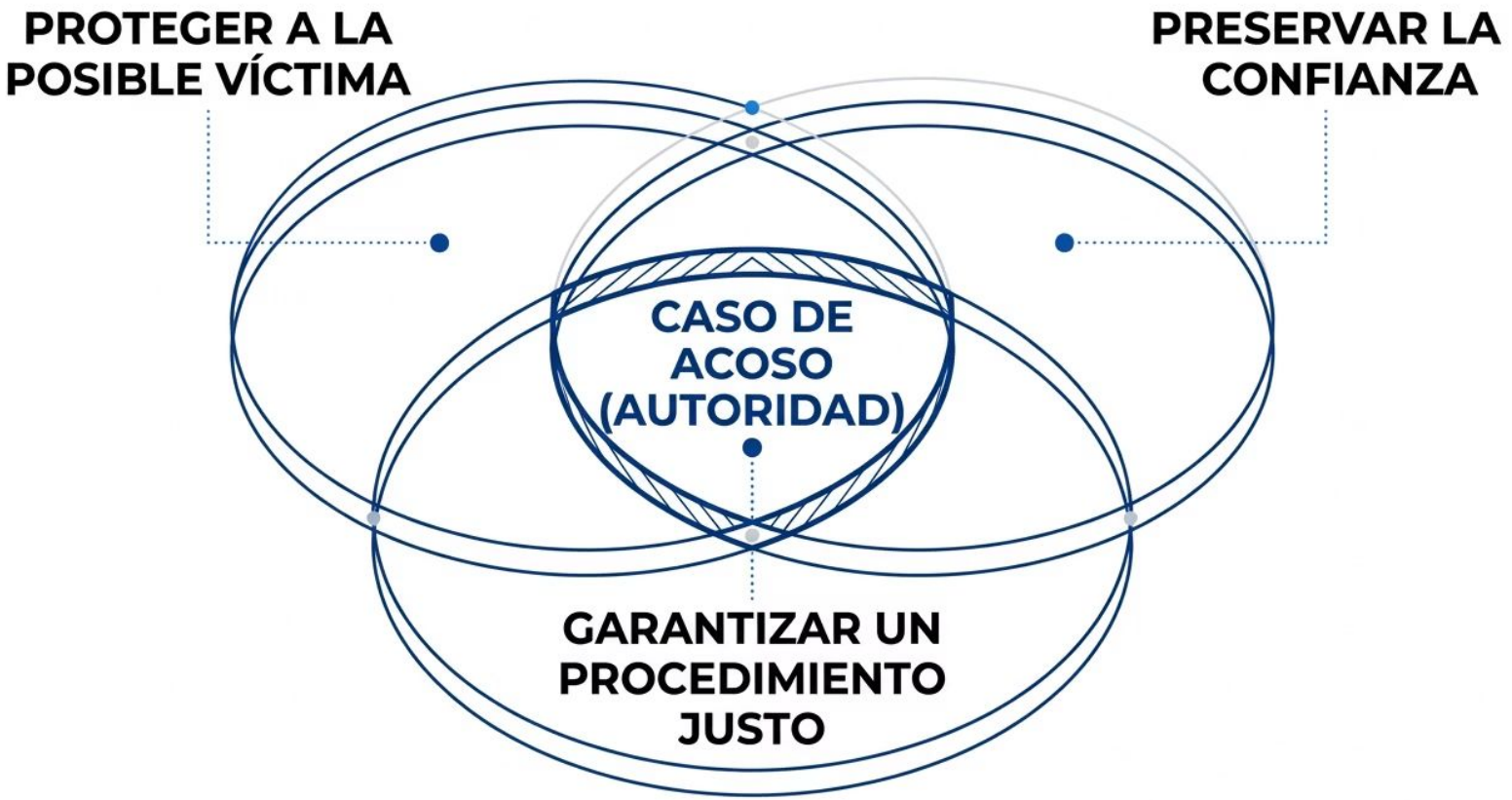
POSIBLE REPRESALIA

El patrón de conducta configura un escenario de represalia documentable.

Detectar lo que ocurre después también forma parte de la protección.

Cuando la posición del implicado cambia la dificultad

Una denuncia de acoso plantea tres exigencias simultáneas que deben sostenerse al mismo tiempo.



ACTUAR SIN MIRAR HACIA OTRO LADO

El simulador entrena la capacidad de sostener estas tres exigencias en tensión sin sacrificar ninguna de ellas.

No existe una única forma de intervenir

La experiencia IA puede enfrentar al participante a conversaciones con cuatro perfiles distintos. El propósito se mantiene. La conversación debe adaptarse.

QUIEN COMUNICA UNA SITUACIÓN

Necesita escucha activa y claridad sobre los pasos siguientes. Puede estar en un estado de vulnerabilidad elevada.

UN TESTIGO

Puede sentir miedo o reticencia a implicarse. Requiere un enfoque que no presione ni comprometa.

UN RESPONSABLE

Puede tender a minimizar el problema o a proteger su posición. Exige firmeza sin confrontación.

UNA PERSONA AFECTADA POR CONSECUENCIAS POSTERIORES

Puede mostrar desconfianza en el proceso tras haber experimentado represalias. Necesita credibilidad y protección.

El propósito se mantiene. La conversación debe adaptarse.

La IA entrena la conversación. El protocolo marca el camino.

La conversación debe conducir a una actuación coherente con el protocolo de la organización.

1 ESCUCHAR

Recibir la información sin filtrar, sin minimizar, sin anticipar conclusiones.

2 IDENTIFICAR LA SITUACIÓN

Reconocer qué tipo de situación se está comunicando y qué marco procedimental aplica.

3 PROTEGER

Garantizar que la conversación no genera daño adicional y que la persona se siente segura.

4 ACTIVAR EL PROCEDIMIENTO

Conectar la conversación con los canales y pasos formales que corresponden según el protocolo.

5 HACER SEGUIMIENTO

Mantener atención sobre la evolución de la situación, especialmente ante posibles represalias.

NO IMPROVISAR EL PROCESO. La conversación debe conducir a una actuación coherente con el protocolo de la organización.

No se evalúa solo qué decides

También cómo conduces la conversación. El feedback es inmediato y multidimensional.

Dimensiones evaluadas

QUÉ PREGUNTAS

Tipo, secuencia y pertinencia de las preguntas formuladas.

QUÉ PRESUPONES

Sesgos implícitos en el lenguaje y en la orientación de la conversación.

QUÉ MINIMIZAS

Momentos en que se relativiza o infravalora lo comunicado.

CÓMO RESPONDES A LA EMOCIÓN

Capacidad de reconocer y gestionar la carga emocional del interlocutor.

CÓMO EXPLICAS LOS SIGUIENTES PASOS

Claridad, precisión y honestidad en la comunicación del proceso.

QUÉ PROTECCIÓN GENERAS

Medidas activadas y mensajes transmitidos que refuerzan la seguridad.

FEEDBACK INMEDIATO

Al finalizar cada conversación, el participante recibe una evaluación detallada sobre su actuación en cada una de las seis dimensiones.

El feedback no se limita a la decisión tomada. Analiza el proceso conversacional completo: qué se dijo, cómo se dijo, qué se omitió y qué impacto tuvo en el interlocutor.

Este nivel de granularidad permite identificar patrones de mejora específicos y transferibles a la práctica real.

Del curso genérico a la realidad de la organización

La versión puede incorporar los elementos propios de cada organización para maximizar la transferencia al puesto.



PROTOCOLO

El marco procedimental específico de la organización.

CANALES INTERNOS

Los mecanismos de denuncia y comunicación propios.

ROLES Y RESPONSABILIDADES

Quién hace qué en cada fase del proceso.

ESCENARIOS

Situaciones representativas del contexto y sector de la organización.

CULTURA Y LENGUAJE

El tono, los términos y los valores propios de la organización.

SU FORMA REAL DE ACTUAR. La transferencia aumenta cuando el siguiente paso del simulador coincide con el siguiente paso real.

De conocer el procedimiento a saber sostener la situación

Siete competencias que el simulador desarrolla de forma integrada.



ESCUCHA

Comprender sin prejuzgar. Recibir lo que se dice con apertura y sin filtros previos.



DETECCIÓN

Identificar señales de situaciones sensibles más allá de lo explícitamente comunicado.



COMUNICACIÓN

Preguntar y explicar con claridad. Elegir las palabras que abren, no las que cierran.



PROTECCIÓN

Evitar daño añadido. Garantizar que la conversación no agrava la situación de quien se acerca.



GESTIÓN EMOCIONAL

Sostener conversaciones sensibles sin que la emoción sustituya al criterio profesional.



ACTUACIÓN

Conectar conversación y protocolo. Traducir lo escuchado en pasos procedimentales concretos.



SEGUIMIENTO

Mantener atención ante posibles represalias. La protección no termina con la primera conversación.

SABER ACTUAR CUANDO MÁS IMPORTA

Inversión

CONCEPTO

Simulador IA Generativa de Protocolo de Acoso + experiencia formativa + evaluación y feedback.

INVERSIÓN

€ _____

No incluye IVA del 21 %.

Incluye

- Diseño de la acción
- Configuración del simulador IA
- Adaptación al protocolo de la organización
- Configuración de situaciones y perfiles
- Carga de participantes
- Acceso a plataforma
- Interacción conversacional IA
- Feedback de resultados
- Facilitación / debrief
- Informe final

Una inversión en la capacidad de actuar bien cuando más importa

El Protocolo de Acoso IA no es un curso de cumplimiento normativo. Es una experiencia de entrenamiento que desarrolla la competencia conversacional real que los profesionales necesitan cuando se enfrentan a situaciones sensibles.

La diferencia entre conocer el protocolo y saber sostener la conversación puede marcar la diferencia para quien se acerca a pedir ayuda.

INMERTECH
INMERSIVE LEARNING