

Arquitectura del conflicto

**Comprender,
preparar y
afrentar
conversaciones
difíciles con más
claridad y menos
automatismo.**



apd

**“Una forma más consciente de entender y afrontar
los conflictos del día a día”**



Una experiencia formativa para que profesionales, managers y equipos aprendan a comprender, afrontar y transformar los conflictos con más claridad, madurez y eficacia.

El conflicto no empieza cuando alguien levanta la voz. Empieza mucho antes: en una interpretación, en una expectativa no dicha, en una emoción mal gestionada, en una relación deteriorada o en una conversación que se ha evitado demasiado tiempo.

Este programa propone una mirada práctica y estructurada para dejar de vivir el conflicto como una amenaza y empezar a entenderlo como una fuente de información, ajuste y mejora. No promete eliminar los conflictos. Propone algo más realista y más valioso: aprender a leerlos, prepararlos, intervenir en ellos y aprovecharlos cuando sea posible.

**#gestióndeconflictos #liderazgo #comunicación #asertividad
#equipos #negociación #elearning #desarrolloprofesional**

**Estreno – 29 de septiembre 2026
Plataforma e-learning apd**



Sinopsis.

**Un programa.
6 fases.
Una arquitectura
clara.
Herramientas
aplicables.
Criterio para
intervenir.**

Arquitectura del Conflicto no es un curso para “hablar bonito” ni para memorizar técnicas de comunicación. Es un recorrido práctico para comprender qué sostiene un conflicto, qué papel juega nuestra actitud, cómo elegimos nuestras estrategias y qué herramientas permiten intervenir con más intención.

El programa parte de una idea central: muchos conflictos no se bloquean porque sean imposibles de resolver, sino porque se interpretan mal, se afrontan tarde o se intervienen con estrategias automáticas que no siempre convienen.

A través de seis fases, el participante aprende a mirar el conflicto desde sus cimientos hasta sus posibilidades de rediseño: qué es, qué lo activa, cómo reaccionamos, qué estrategias usamos, cómo comunicamos y cómo preparar conversaciones difíciles.

apd

¿Por qué Gestión de Conflictos?

Porque los conflictos no desaparecen por evitarlos.

En cualquier organización, los conflictos forman parte de la vida diaria: diferencias de criterio, expectativas no alineadas, tensiones entre áreas, conversaciones pendientes, estilos comunicativos incompatibles o decisiones que generan fricción.

La cuestión no es si habrá conflictos. La cuestión es si las personas estarán preparadas para gestionarlos.

Un conflicto mal gestionado deteriora la confianza, bloquea decisiones, consume energía y cronifica tensiones. Un conflicto bien trabajado puede aclarar expectativas, mejorar relaciones, ordenar prioridades y abrir nuevas alternativas.

Gestionar conflictos no significa ganar siempre, ceder siempre o mantener la calma a cualquier precio. Significa comprender qué está ocurriendo, elegir una estrategia adecuada y actuar con intención.



¿Por qué Arquitectura del Conflicto?

Porque todo conflicto tiene una estructura.

Hay cimientos: creencias, mitos, emociones, percepciones y necesidades.

Hay puntos de tensión: intereses, objetivos, relación, poder y expectativas.

Hay herramientas de intervención: escucha, asertividad, comunicación y técnica.

Y hay posibilidades de rediseño: alternativas, preparación, aprendizaje y entrenamiento.

El programa utiliza la metáfora de la arquitectura para ayudar al participante a entender que un conflicto no se “ataca” sin más. Primero se observa. Después se interpreta. Luego se decide cómo intervenir.



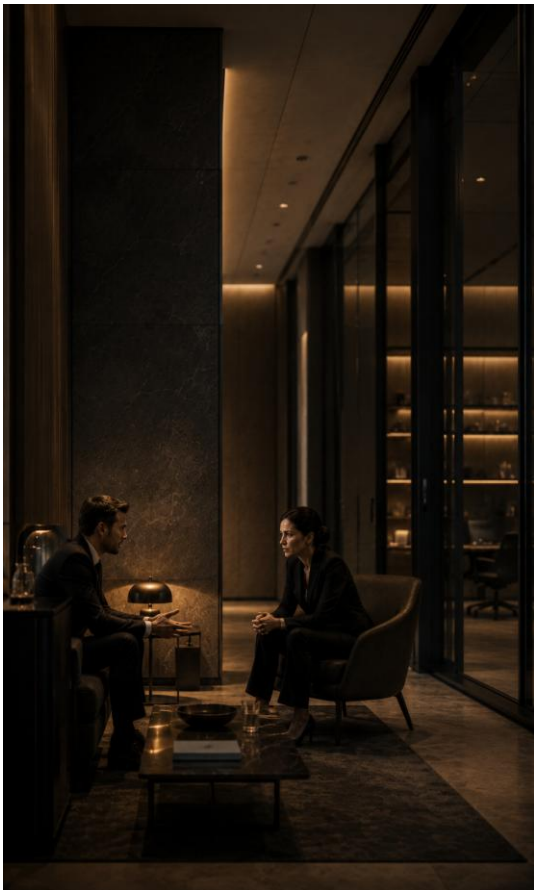
¿A quién va dirigido?

Este programa está diseñado para profesionales y organizaciones que necesitan afrontar conversaciones difíciles, gestionar tensiones y mejorar la calidad de sus relaciones laborales.

Dirigido a:

- Managers y líderes de equipo.
- Responsables de personas.
- Equipos comerciales, de operaciones y de atención al cliente.
- Profesionales que trabajan en entornos de alta exigencia.
- Equipos con fricciones internas, conversaciones pendientes o dificultades de coordinación.
- Organizaciones que quieren fortalecer una cultura de comunicación adulta, responsable y constructiva.

Resulta especialmente valioso para quienes sienten que algunos conflictos se repiten, que ciertas conversaciones se evitan, que las emociones condicionan demasiado las decisiones o que el equipo necesita herramientas concretas para afrontar desacuerdos sin deteriorar la relación.



Arquitectura del Conflicto

Descripción general de contenidos

6 fases para comprender, intervenir y transformar el conflicto



Objetivos del programa

Al finalizar el programa, el participante será capaz de:

Comprender el conflicto como un fenómeno inevitable y potencialmente útil, dejando de verlo únicamente como una amenaza.

Identificar los factores invisibles que condicionan un conflicto antes de que aparezca la conversación: percepciones, sesgos, emociones, diálogo interno y actitud.

Reconocer su tendencia personal ante los conflictos y entender cuándo le conviene mantenerla, adaptarla o cambiarla.

Elegir estrategias de afrontamiento según el objetivo, la relación y el contexto.

Aplicar herramientas de comunicación para intervenir con más claridad, escucha y asertividad.

Desbloquear conflictos atascados ampliando el marco, separando posiciones de intereses y generando alternativas.

Preparar conversaciones difíciles con estructura, intención y madurez.

Construir un plan personal de entrenamiento para mejorar su manera de gestionar conflictos en situaciones reales.



Descripción general de contenidos

6 fases para comprender, intervenir y transformar el conflicto

Fase I — Los cimientos del conflicto

Qué es realmente un conflicto

Esta primera fase ayuda al participante a dejar de ver el conflicto como una amenaza y empezar a entenderlo como una parte natural del desarrollo personal, relacional y profesional.

Contenidos principales:

- Qué entendemos por conflicto.
- Mitos sobre el conflicto.
- El conflicto como fenómeno inevitable.
- El conflicto como oportunidad de ajuste.
- El Triángulo de Galtung.
- Tres palancas para prepararse ante el conflicto.

“No puedes evitar los conflictos. Pero puedes estar preparado.”

Fase II — La estructura invisible

Lo que sostiene el conflicto antes del propio conflicto

En esta fase, el participante aprende a observar todo lo que ocurre antes de que el conflicto se exprese: interpretaciones, emociones, pensamientos automáticos, percepciones y locus de control.

Contenidos principales:

- La actitud como condicionante.
- Lo que ocurre frente a cómo lo interpretamos.
- El impacto de las percepciones.
- Paradas de pensamiento.
- Diálogo interno.
- Humildad cognitiva.
- Racionalización emocional.
- Mapa emocional ante el conflicto.
- Locus de control y flexibilidad.

“El conflicto empieza antes de la conversación.”

Fase III — Los puntos de tensión

Estrategia y elección

Esta fase permite al participante identificar su tendencia habitual ante los conflictos y comprender que no existe una única forma correcta de actuar. La clave está en elegir la estrategia adecuada para cada situación.

Contenidos principales:

- Objetivo frente a relación.
- Las dos variables que condicionan la estrategia.
- Modelo Thomas-Kilmann.
- Cinco estrategias clave
- Tendencias personales ante el conflicto.
- Cómo adaptar la estrategia al contexto.
- Consecuencias emocionales posteriores.

“No siempre eliges lo que haces. A veces solo reaccionas.”

Fase IV — Las herramientas de intervención

Comunicación y técnica

Aquí el participante trabaja herramientas concretas para llevar la estrategia a la práctica: escucha, estilos comunicativos, asertividad y estructura de intervención.

Contenidos principales:

- Escuchar para entender el nivel del conflicto.
- Estilos comunicativos
- Consecuencias de cada estilo.
- Patrones de comunicación agresiva
- Guion para practicar la asertividad

“No se trata de hablar bonito. Se trata de intervenir con intención.”



Fase V — Rediseño estructural

Desbloquear conflictos cuando están atascados

Esta fase ayuda a mirar los conflictos bloqueados desde otro lugar. Algunos conflictos no avanzan porque solo se ven dos opciones, cuando en realidad hace falta ampliar el marco.

Contenidos principales:

- Pensamiento convergente y divergente.
- Separar posiciones de intereses.
- Ampliar el marco del problema.
- Técnicas aplicadas de generación de alternativas.
- Ejercicio de “cambiar el problema”.

“No todos los conflictos tienen solución, pero al menos puedes replantearlos.”

Fase VI — Reformar en lugar de demoler

Aprovechar el conflicto

La última fase aterriza todo lo aprendido en comportamientos observables, preparación práctica y entrenamiento personal.

Contenidos principales:

- Cómo preparar una conversación difícil.
- Cómo analizar un conflicto pasado.
- Qué aprendí.
- Qué haría distinto.
- Plan personal de entrenamiento.
- Checklist previo a un conflicto.

“No se trata de destruir la relación, sino de aprender a intervenir mejor.”



Contenido de alto impacto en cada fase

Episodios – Escenas – Casos Prácticos – Autodiagnósticos



1//Episodios

Vídeos de conceptualización teórica organizados por fase, con una duración aproximada de 5 horas. Cada episodio introduce modelos, herramientas y criterios de intervención para comprender el conflicto y actuar con mayor precisión.

El recorrido incluye contenidos sobre mitos y verdades del conflicto, tipos de conflicto, gestión actitudinal, percepciones, sesgos, estrategias de afrontamiento, escucha, asertividad, feedback, creatividad aplicada y preparación de conversaciones difíciles .



2//Escenas y preguntas tipo quiz

Vídeos interactivos basados en escenas reales de conflicto donde el participante deberá tomar decisiones, posicionarse y comparar su respuesta con el análisis estratégico posterior.

El objetivo no es acertar una respuesta única, sino entrenar la lectura del conflicto: qué está pasando, qué estrategia se está usando, qué consecuencias puede tener y qué alternativa sería más adecuada.

3//Casos prácticos con redacción de solución



Situaciones en las que el participante deberá construir por escrito su propia respuesta ante un conflicto.

Después podrá contrastarla con una propuesta estructurada y razonada, reforzando la transferencia del aprendizaje a conversaciones reales.

4//Autodiagnóstico



Herramientas de autoevaluación para identificar tendencias personales, emocionales, estratégicas y comunicativas ante el conflicto.

Permiten al participante comprender cómo suele reaccionar, qué patrones repite y qué aspectos puede entrenar.

5// **Dinámica final de integración**

Donde el participante aplicará los conceptos aprendidos sobre un conflicto de su propio entorno.



Qué hace diferente a Arquitectura del Conflicto

No es un programa para evitar conflictos.

Es una experiencia para comprenderlos, prepararlos e intervenir mejor.

- Porque no se queda en la teoría: entrena conversaciones reales.
- Porque no plantea una única forma correcta de actuar: enseña a elegir estrategia.
- Porque trabaja antes, durante y después del conflicto.
- Porque integra actitud, emoción, comunicación, estrategia y creatividad.
- Porque ayuda a pasar de la reacción automática a la intervención consciente.
- Porque convierte el conflicto en una oportunidad de aprendizaje, ajuste y madurez profesional.

**El conflicto no siempre se resuelve. Pero siempre puede leerse mejor,
prepararse mejor y gestionarse con más criterio.**





Experto del Programa

Ángel García García
Experto Colaborador APD

Ángel García es Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Carlos III de Madrid y Máster en Dirección de Recursos Humanos por el Centro de Estudios Garrigues. Su trayectoria profesional combina el mundo de la empresa, la formación directiva y el desarrollo del talento humano, con una mirada profundamente práctica, creativa y orientada a las personas.

Tras iniciar su carrera en entornos corporativos internacionales, y después de dos años como responsable financiero de Idealista.com en Italia, decidió orientar su camino profesional hacia aquello que más le apasionaba: la formación, el desarrollo de directivos y el acompañamiento de profesionales y equipos. Su experiencia en empresa, unida a su interés por comprender cómo aprenden, se comunican y se relacionan las personas, le ha permitido construir un enfoque formativo cercano, experiencial y de alto impacto.

Además de su vocación por el mundo empresarial, Ángel ha desarrollado durante años una segunda gran pasión: la magia. Estudió magia durante más de cinco años y descubrió en ella una poderosa herramienta para captar la atención, generar emoción y facilitar que los mensajes clave permanezcan en la memoria. A partir de esa combinación entre empresa, formación y magia, ha desarrollado una metodología propia de magia aplicada, en la que la magia no es el fin, sino el medio para potenciar el aprendizaje y conectar conceptos con experiencias memorables.

Actualmente ejerce como conferenciante, formador y facilitador especializado en habilidades directivas, comunicación, liderazgo, gestión de personas y desarrollo del talento..

En este programa, Ángel García aporta una mirada especialmente valiosa para comprender el conflicto desde la comunicación, la emoción y la relación. Su enfoque ayuda a los participantes a afrontar conversaciones difíciles con más conciencia, criterio e intención, desarrollando herramientas aplicables para construir relaciones profesionales más sanas, eficaces y humanas.

Arquitectura del Conflicto – E-learning. Formación Open e In-Company



Modalidad **Open**:

Una experiencia formativa flexible para avanzar a tu ritmo, con contenidos audiovisuales, ejercicios prácticos, autodiagnósticos y casos aplicados.

Pensada para profesionales que quieren mejorar su forma de afrontar conversaciones difíciles, reducir tensiones improductivas y ganar seguridad a la hora de intervenir en conflictos reales.

Socio Global/Individual: 450 € + IVA

Socio Protector: 360 € + IVA

No socios: 720 € + IVA

Modalidad **In-Company**



El programa también puede desplegarse en formato In-Company para equipos y organizaciones que quieran trabajar conflictos internos, mejorar la calidad de sus conversaciones y desarrollar una cultura de comunicación más madura.

Especialmente recomendado para equipos con tensiones recurrentes, silos, fricciones entre áreas, liderazgo intermedio expuesto a presión o necesidad de fortalecer habilidades conversacionales.

Para más información contáctanos
en: jtovar@apd.es

apd

Nos encantaría que sus profesionales puedan vivir esta experiencia formativa.



Y que descubran que gestionar conflictos no consiste en evitarlos, suavizarlos o ganar siempre. Consiste en comprender qué está ocurriendo, intervenir con criterio y convertir cada conversación difícil en una oportunidad para ajustar, aprender y avanzar.

¿Hablamos?



+34 91 523 79 00



jtovar@apd.es



www.apd.es

apd

#CursoAPD | Arquitectura del Conflicto

Gestión de conflictos para intervenir con criterio, comunicar con intención y desbloquear tensiones reales

01

Información Práctica

Fecha de inicio: 29 de septiembre

Lugar: Plataforma E-Learning APD

Duración: Del 29 de septiembre al 29 de octubre. El programa se desarrolla en modalidad flexible, permitiendo avanzar a tu ritmo durante todo el periodo. Además, se ofrecen dos sesiones en directo opcionales que tendrán lugar el 9 y 23 de octubre, en horario de 09:00 a 10:00.

Horario: Sin horario fijo, adaptable a tu disponibilidad

Teléfono: +34 91 523 79 00

Inscripciones: <https://www.apd.es/>

02

Cuota de Inscripción

Socios Globales y Genius APD: 450 € + IVA

Socios Protector APD: 360 € + IVA

No socios: 720 € + IVA

03

Forma de Pago

Domiciliación bancaria

Tarjeta (pasarela web)