

5 pasos para gestionar conversaciones difíciles desde un liderazgo más humano



Estrategias prácticas para comunicarte con más empatía, claridad y calma.

LUCÍA EBRATT

Acerca de mi



Con más de 20 años de experiencia en el mundo corporativo, descubrí que mi verdadera vocación es acompañar a líderes y equipos en su transformación. Esta decisión surgió de un proceso personal profundo, donde comprendí que el liderazgo efectivo no solo se trata de resultados, sino de bienestar, conexión y propósito.

Me formé en coaching basado en psicología positiva, análisis de estilos sociales y coaching de fortalezas, herramientas que hoy utilizo para guiar a líderes y equipos hacia su máximo potencial. Mi enfoque no solo transforma la manera en que trabajan, sino también cómo se relacionan y encuentran equilibrio en sus vidas.

En menos de un año, he tenido el privilegio de colaborar con más de 20 líderes y generar alianzas con destacadas instituciones y empresas, impactando tanto en sus resultados como en su cultura organizacional.

Mi misión es clara: empoderar a líderes y equipos para que descubran sus fortalezas, enfrenten sus desafíos y creen entornos donde el bienestar y la productividad vayan de la mano.

Lucia Ebratt



@luciaebratt



Introducción

Hace poco, una líder me dijo:

"Lucía, ya no sé cómo hablar con mi equipo sin que parezca que estoy regañando."

Cuando no sabemos cómo conversar lo importante, los conflictos se acumulan, la tensión crece... y el vínculo se debilita.

La buena noticia: esto también se puede entrenar.

El tono es la manifestación externa del estado actual de tu mente.

Deborah Smith Pegues

¿Cómo se entrena esto en el día a día?

Aquí te comparto algunas estrategias prácticas que podrás aplicar en tus conversaciones más desafiantes. No necesitas usarlas todas a la vez: empieza por la que más te resuene, adáptala a tu estilo y al ritmo de tu equipo... y verás cómo las conversaciones difíciles empiezan a transformarse en espacios de conexión y posibilidad.



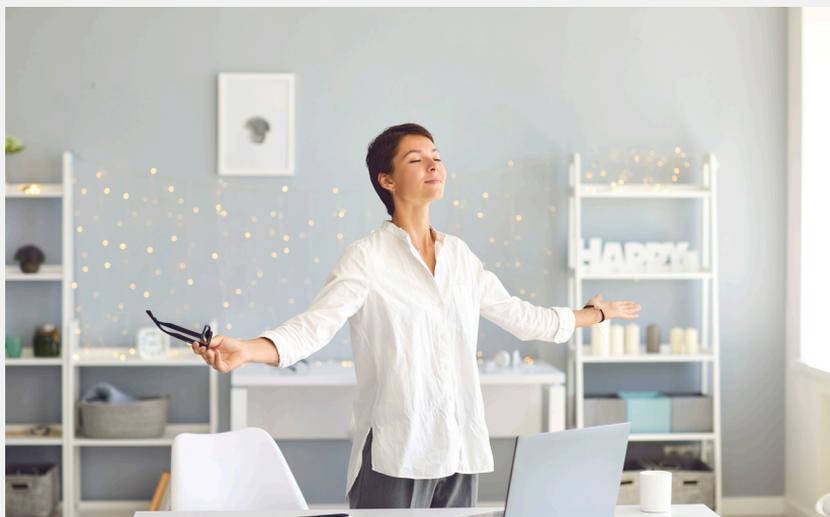
La tendencia a evitar problemas... es la causa de todas las enfermedades mentales.

M. Scott Peck

01 Respira antes de reaccionar

Tu pausa es poder. No se trata de reprimir lo que sientes, sino de darte espacio para elegir cómo responder.

Una conversación que empieza desde la calma, tiene el 50% del camino ganado.



02

Observa sin juicio



Nadie nació con la habilidad innata de enfrentarse a los conflictos de forma eficaz.

Deborah Smith Pegues

Describe lo que pasó sin interpretar intenciones.

“Noté que interrumpiste varias veces” es diferente a “Siempre quieres imponer tu opinión”.

Hablar desde la observación, no desde la interpretación, baja la tensión.



03

Expresa lo que necesitas, no
lo que te molesta

“

*Detrás de cada enojo hay una necesidad insatisfecha.
“Me gustaría que escuchemos todas las ideas antes de decidir”
conecta más que “Tú nunca escuchas”.*

04 Escucha con el corazón, no solo con los oídos

Escuchar no es solo oír.

Es sostener lo que el otro dice sin defenderte.

A veces, la empatía desarma el conflicto más rápido que cualquier argumento.





05

Cierra con acuerdos, no con incómodos silencios

“

Una conversación no termina cuando se acaba la discusión...

Termina cuando hay claridad:

¿Qué van a hacer diferente? ¿Qué se llevan?

¿Cómo se van a acompañar? ¿Qué no puede volver a pasar?

“

*Si llegaste hasta aquí, ya estás
haciendo algo distinto.*

*Porque hablar bien no es un talento
de unos pocos.*

Es un músculo que se entrena.

Y hoy, ya diste el primer paso.

Detalles de contacto

Deseo que esta guía te haya entregado claves útiles para liderar conversaciones difíciles con más claridad, empatía y seguridad. Si algo de esto te resonó, y estás buscando seguir creciendo como líder —a tu ritmo y desde lo humano—, me encantará que sigamos en contacto:



Cartagena-Colombia



hola@luciaebratt.online



3103619458



INSTAGRAM
[@LUCIAEBRATT](https://www.instagram.com/luciaebratt)



FACEBOOK
[LUCIA EBRATT](https://www.facebook.com/luciaebratt)



TIKTOK
[@LUCIAEBRATT](https://www.tiktok.com/@luciaebratt)



LINKEDIN
[LUCIA EBRATT](https://www.linkedin.com/in/luciaebratt)