



# Manejando Objeciones



## Objetivos

1	Manejar la situación: a pesar de la objeción, conseguir que la otra persona culmine un cambio en su comportamiento.
2	Que la otra persona no nos desvíe de nuestro objetivo, metiéndonos en la polémica que suscita.
3	No deteriorar la relación, en la interlocución, sino hacer progresar la comunicación.



## Tipo de Técnica

Asertiva. Hace avanzar la comunicación, aunque estableciendo cierta distancia psicológica de quien plantea la objeción.



## Explicación (ver esquema complementario)

Supone poner en marcha varias fases, tras la aparición de la objeción:

1. Escucha activa, a fin de calmar a la otra persona y hacer progresar la comunicación.
2. Acuerdo parcial (banco de niebla), a fin de dar señales de que se ha escuchado y también para establecer distancia psicológica con la otra persona.
3. Mensaje "yo", a fin de persuadirle.
4. Disco rayado, para hacer frente a la coacción, dando señales de que no vamos a sucumbir.
5. Pedir cambio.
6. Reforzar cambio o intención de cambio.



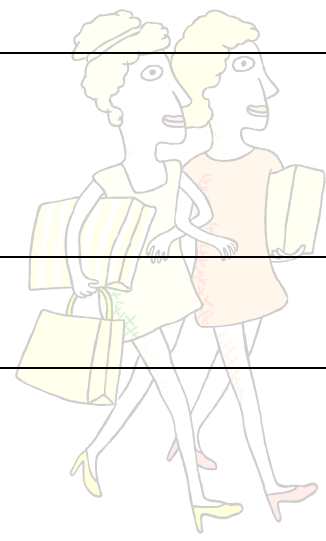
## Cuándo Usarla

Cuando necesitemos hacer frente a una coacción, y estemos seguros de que nuestra propuesta (petición de cambio) es éticamente aceptable.



## Ejemplo

[Empty box for example]



## Propuestas Prácticas Varias

[Empty box for practical proposals]

