

GESTIÓN DE LAS OBJECIONES Y RESISTENCIAS EN EL TRABAJO

Angel Martínez Moreno

GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS

El abordaje de objeciones y resistencias a nuestras propuestas constituye un fenómeno relativamente cotidiano.

Aunque el primer impulso suele ser el de considerarlas como un obstáculo para nuestros propósitos también hemos de tener en cuenta que:

GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS

- El hecho de que las objeciones no se expresen no significa que no existan.
- Si las objeciones se expresan podemos conocerlas en detalle por lo que mejorarán nuestras posibilidades de abordarlas.
- Si alguien se molesta en manifestar sus resistencias es que el tema en cuestión le interesa.
- Si las resistencias se expresan tenemos la oportunidad de perfeccionar nuestras propuestas con las aportaciones de otros. En este sentido implican una posibilidad de mejora.

GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS

Somos conscientes de que cuando aparecen objeciones o resistencias nos encontramos en una situación de cierto compromiso:

- Por una parte supone que, al menos momentáneamente, no existe unanimidad respecto a nuestras propuestas.
- Por otra parte. si no somos capaces de manejar adecuadamente las resistencias ponemos en peligro nuestro prestigio personal

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (1)

- 1.- Asuma siempre la responsabilidad de lo que dice. Utilice para ello mensajes que incluyan el pronombre “yo”: Yo pienso, yo siento, yo opino.
- 2.- Escuche a la gente hasta el final. No se anticipe a replicar tras cada cuestión con la que no esté de acuerdo. En todo caso haga preguntas para completar la información y manifiéstese en todo momento tranquilo y relajado.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (2)

- 3.- Antes de hacer una propuesta usted debería haber confeccionado una lista de las posibles objeciones y resistencias con las que se podría encontrar. Cuando plantee la propuesta manifieste usted mismo las objeciones que cree que se le podrían hacer. Ello dará lugar a que los demás entiendan que sus planteamientos se basan en una reflexión previa y que ha sopesado los pros y los contras de lo que dice.
- 4.- No deje a su interlocutor sin ninguna salida. No olvide que si alguien se encuentra entre “la espada y la pared” la única alternativa que le queda es atacar al portador de la espada.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (3)

- 5.- Sea empático con su interlocutor. Intente comprender su punto de vista y reconozca que, con su información y desde su situación, es posible que usted adoptara la misma actitud que él. Y hágasele saber.
- 6.- Prestigie a su interlocutor. No de a entender que las objeciones que se le presentan son triviales, que carecen de importancia o que demuestran falta de inteligencia por parte de quien las realiza. Lo que usted diga de las objeciones el otro entenderá que lo dice de él mismo. Agradézcale su interés y señale la pertinencia e importancia de su aportación.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (4)

- 7.- Evite entender la situación como una batalla en la que han de quedar vencedores y vencidos. Si el otro se siente vencido generará hostilidad hacia usted. Para ello es importante que no utilice la ironía ni el cinismo. Debe salvaguardar, en todo momento, la autoestima de su interlocutor.
- 8.- Si se da cuenta de que no va a poder convencer al otro de la pertinencia de sus propuestas, no insista. A ser posible espere una mejor oportunidad. Reconozca abiertamente que se ha llegado a un punto muerto y aplace la discusión.

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (5)

- 9.- Utilice el sentido del humor siempre que pueda (sin ironías descalificadoras). Resulta ser la mejor arma para afrontar determinadas situaciones de tensión.
- 10.- Si realmente no está de acuerdo con las objeciones que se le

GUÍA PARA LA GESTIÓN DE OBJECIONES Y RESISTENCIAS (6)

- 11.- Por cierto, la mejor manera de desmontar un argumento débil es hacer preguntas. Que sea el otro, siempre que sea posible, quien constate por sí mismo la falta de fundamento de sus razones.